

**Faculté des sciences économiques,
sociales, politiques et de communication**

Quelle place occupent les émotions et les affects dans les pratiques d'accompagnement des jeunes et quels sont les freins à leur usage ?

Enquête auprès d'un groupe de travailleur·euse·s de deux associations de jeunesse d'un même territoire

Auteur·es : MARTIN Marie

Promoteur·rices : CULTIAUX John

Lecteur·rices : VANDIJCK Vanessa et BOUCHAT Damien

Année académique 2022-2023

Master FOPES (faculté ouverte de Politique économique et sociale)

**Faculté des sciences économiques,
sociales, politiques et de communication**

Quelle place occupent les émotions et les affects dans les pratiques d'accompagnement des jeunes et quels sont les freins à leur usage ?

Enquête auprès d'un groupe de travailleur·euse·s de deux associations de jeunesse d'un même territoire

Auteur·es : MARTIN Marie

Promoteur·rices : CULTIAUX John

Lecteur·rices : VANDIJCK Vanessa et BOUCHAT Damien

Année académique 2022-2023

Master FOPES (faculté ouverte de Politique économique et sociale)

Remerciements

La réalisation de ce mémoire a été possible grâce à l'appui de plusieurs personnes à qui je voudrais témoigner ma gratitude.

Je voudrais tout d'abord adresser ma reconnaissance à l'ensemble de mon comité d'accompagnement pour leur accompagnement et leur intérêt : à mon promoteur John Cultiaux pour sa grande disponibilité, sa valorisation et ses conseils ; à Damien Bouchat de m'avoir permis davantage de finesse dans mon écrit ; à Vanessa Vandijck pour l'inspiration qu'elle représente pour moi au quotidien.

Je tiens également à remercier les directions des deux institutions et l'ensemble de mes collègues et partenaires qui ont participé avec enthousiasme à cette recherche : Gregory, Sandrine, Cassandra, Yanny, Lore, Elodie, Thomas, Louise, Benoît, Laurence et Célia.

Je remercie tout particulièrement l'équipe de L'Atelier pour leur soutien durant ma formation et tout le cœur et le professionnalisme avec lesquels ils travaillent au quotidien. Je suis fière et remplie de gratitude d'exercer ce métier avec vous au quotidien.

Je souhaite également remercier mes proches qui m'ont épaulée et soutenue tout au long de ces trois années de formations, ma sœur, mon frère, mes colocataires, et tout particulièrement mon père et ma jolie maman pour leur présence et leurs conseils précieux.

Merci à Anne-Hélène du service de documentation de la FOPES pour sa gentillesse et sa disponibilité et à ma coordinatrice Chloé.

Un merci particulier à Silja et Marine pour la relecture de mon travail dans des circonstances imprévues.

Enfin, je désire témoigner toute ma gratitude aux jeunes et aux familles qui ont croisé ma route de jeune professionnelle, pour quelques heures ou quelques années. Ils ont grandement participé à la construction de mon identité professionnelle et personnelle.

Avant-propos

Tout d’abord et avant d’entrer dans le vif du sujet, il nous a paru pertinent de faire quelques précisions ayant trait au genre et à l’usage des mots.

Premièrement, nous utiliserons dans ce travail le genre masculin au sens neutre, dans l’intention d’alléger le texte et sans discrimination de genre. Nous utiliserons en revanche l’écriture inclusive pour introduire et conclure nos propos.

Deuxièmement, vous vous rendrez certainement compte au fil des pages que la question du genre en lien avec les émotions et les affects dans les pratiques d’accompagnement n’a pas été développée, alors qu’il y a évidemment matière à l’analyser sous cet angle. La raison principale de ce choix repose sur le souhait d’analyser en premier lieu cette question dans son caractère universel, sans intention de renier ou de minimiser les aspects genrés que notre questionnement soulève. La volonté également de ne pas « aller là où l’on nous attend », et parce que nous pensons fondamentalement que la place des émotions et des affects au sein du travail, et plus particulièrement au sein du travail social, est l’affaire de tous, avec des géométries variables.

Pour terminer, nous utiliserons amplement dans notre travail les mots « émotions », « affects », « sentiments », ou encore « affectivité » et « émotionnalité ». Sans rentrer dans les détails et en étant conscients que ces mots ne sont pas les mêmes, qu’ils renvoient à des univers lexicaux et à des paradigmes différents, nous les emploierons ici de manière interchangeable. Ceci étant dit, il apparaît que les distinctions entre ces différents termes ne sont pas « stabilisées de manière univoque et satisfaisante » (Jeantet, 2018). S’inspirant d’Aurélije Jeantet, nous nous autoriserons donc un usage souple et ouvert de la terminologie disponible.

-

Table des matières

Introduction générale.....	6
Chapitre 1 : Problématisation de la question de recherche.....	11
1.1. Cadre institutionnel	12
1.2. Un paradoxe ?.....	13
1.3. Un métier au carrefour de multiples injonctions	15
1.4. Une question peu explorée et souvent tue	16
1.5. La part sensible du métier : double malédiction ?.....	17
1.6. Une idée contre-productive ?.....	18
Chapitre 2 : Cadre théorique.....	23
2.1. Le travail.....	24
2.1.1. Le travail vivant.....	24
2.1.2. Métis	25
2.1.3. Faire corps avec	26
2.1.4. L'intelligence au travail.....	27
2.1.5. Un travail invisible	28
2.1.6 Les intelligences au pluriel	28
2.1.7. Coordination et coopération	29
2.1.8. La reconnaissance.....	29
2.2. Les émotions au travail.....	31
2.2.1. Brèves définitions	31
2.2.2. Les émotions au travail.....	32
2.3. De la rationalisation à l'idée de distance en travail social ?	36
2.3.1. La rationalité, la rationalisation et le rationalisme.....	37
2.3.2. La neutralité affective	39
2.3.3. L'idée de distance en travail social	41
2.4. La part sensible dans l'accompagnement des jeunes.....	42
2.4.1. L'accompagnement des jeunes	43
2.4.1.1. Évolution du travail social et contexte d'émergence de la notion d'accompagnement.....	43
2.4.1.2. La notion d'accompagnement.....	44
2.4.1.3. La posture	45
2.4.2 Les jeunes	46
2.4.3. La part sensible.....	47
2.4.3.1. Les dimensions émotionnelles et affectives	48
2.4.3.2. La « (sous-)culture émotionnelle ».....	49
2.4.3.3. La « bonne distance »	50
2.5. Doublement invisibilisée	53
Chapitre 3 : La méthode d'analyse en groupe	57
3.1. La méthodologie d'analyse en groupe.....	57
3.2. Le processus	59
3.2.1. Mise sur pied du groupe	59

3.2.2. Communication	60
3.2.3. Consigne	61
3.2.4. Déroulé des séances.....	62
3.2.5. La collecte et analyse des données	62
3.3. Le groupe effectif	63
3.4. Limites.....	64
Chapitre 4 : Analyse des résultats.....	67
4.1. Cadre d'analyse	69
4.2. Des travailleurs ... vivants	70
4.3. Accompagner ... et résister	71
4.4. Un paradoxe.....	74
4.5. Les effets de la distance.....	76
4.6 L'intérêt et les risques des usages de l'affectivité	82
4.7 Les obstacles et les ressources individuels, collectifs et organisationnels pesant sur cet usage comme outil de travail.....	88
4.7. De l'équilibre.....	93
4.8. L'amour	94
4.9. La place du corps dans l'accompagnement	95
Conclusions générales	100
Bibliographie	104
Annexes	112

Introduction générale

Ce travail de recherche a commencé il y a longtemps déjà... Au moins depuis que nous nous interrogeons sur ce qu'est la relation professionnelle, comment s'y positionner d'une manière qui soit juste et efficace, comment donner de soi tout en restant professionnel ? Juste pour soi, pour la personne, le groupe accompagné et pour l'institution. Mais comment trouver cette mesure ? Et si l'on admet que « l'enchantement affectif est cœur de la relation éducative » (Lenzi & Virat, 2018), comment fait-on de soi un outil de travail ? Qu'est-ce qu'on partage, qu'est-ce qu'on ne partage pas ? Comment accompagner des jeunes vers l'épanouissement et l'estime d'eux-mêmes si ce n'est avec amour ? Mais comment aimer de manière professionnelle ? ... tout en restant juste et équitable ? Et les émotions dans tout ça ? On en parle peu ... Il faut se maîtriser, se contenir... d'ailleurs ne dit-on pas qu'il faut « gérer ses émotions » ?

Cela fait maintenant plus de six ans que nous travaillons en Maison de Jeunes, tout en ayant travaillé en AMO durant trois ans et ces questions ont toujours occupé une place dans notre esprit. Lors de nos études d'assistante sociale, nous avons été interpellés par ce qu'on nomme « la distance professionnelle ». Sans chercher à comprendre, nous l'avons rapidement trouvée inadéquate au regard du reste de notre formation et de ce que nous comprenions à ce moment-là du métier. Plus tard, après quelques années d'expériences sur le terrain, une intime conviction nous poussera à croire que les émotions et les affects et ce qu'ils permettent dans le champ de l'intervention sociale, ont un pouvoir de transformation tant sur les individus, que sur les groupes, les pratiques, les organisations et les causes qu'ils défendent. C'est sans doute à partir de là que notre intérêt s'est naturellement tourné vers cet enjeu pour la réalisation de notre mémoire.

Nous savons pourtant que ces questionnements ne sont pas neufs et peut-être même que cette question du mouvement entre distance et proximité est cyclique dans le travail social. On nous a en tout cas conté l'histoire d'une époque pas si lointaine où l'on nommait les travailleuses de l'ONE « les mamans ONE ». Cette question n'est donc pas neuve, mais n'en est pas moins actuelle pour autant. D'ailleurs il y a quelques mois, notre stagiaire en formation d'animatrice socioculturelle à la Haute École d'Assistant Social (HELMo ESAS) est venue nous questionner lors de son jour d'essai :

« - Dis, est-ce que ça a été, j'ai été professionnelle ?

- Pourquoi demandes-tu ça ?

- Je ne sais pas... j'étais proche des jeunes et je me suis vraiment bien amusée ».

Ces quelques mots nous semblent exemplifier une certaine confusion, voire une gêne, que nous avons perçue à de très nombreuses reprises au cours de notre jeune carrière,

chez d'autres travailleur·euse·s sociaux·ales, et que nous avons nous-même ressentie, sur la place des émotions dans nos pratiques. Et nous nous demandons : « mais d'où vient ce ressenti ? ». D'où vient cette gêne, lorsqu'il y a en même temps une certaine évidence dans le milieu, à admettre que l'affectivité a une place ? Pourquoi est-ce qu'on se retient, pourquoi ne peut-on pas les reconnaître en toute liberté ? Autant de questions que nous avons souhaité explorer avec l'intention d'apporter de la lumière sur ces enjeux parfois encore tapis dans l'ombre.

C'est ainsi qu'au fil de notre travail de recherche, nous avons formulé notre question :

**Quelle place occupent les émotions et les affects dans les pratiques
d'accompagnement des jeunes et quels sont les freins à leur usage ?
Enquête auprès d'un groupe de travailleur·euse·s de deux associations de jeunesse
d'un même territoire.**

Cette aventure, nous avons choisi de la réaliser auprès et avec ceux qui ont nourri nos certitudes et nos doutes durant nos quelques années d'expérience, nos collègues et anciens collègues. Au-delà du côté évidemment pragmatique, nous n'aurions simplement pas pu imaginer le réaliser sur un autre terrain, à la fois en raison de l'objet délicat de notre recherche et par souhait de rendre en retour. C'est ainsi que nous avons mobilisé l'intelligence plurielle d'un groupe d'une dizaine de professionnel·le·s de deux associations partenaires, une AMO (service d'Action en Milieu Ouvert) et une Maison de Jeunes, à l'aide de la méthode d'analyse en groupe, autour de récits d'expériences individuelles.

Aussi, nous avons choisi d'investiguer une question en lien avec la pratique professionnelle et le monde du travail, car nous savons que le travail peut opérer soit du côté de la souffrance, soit du côté du plaisir (Dejours). Objet central de nos vies, le travail participe activement à la construction de notre identité. Et nous savons intimement que lorsqu'il opère du côté du plaisir et de l'enthousiasme, cela se répercute autour et au plus profond de nous... Il est utile de rappeler que dans notre société contemporaine néo-libérale, la souffrance au travail ne cesse de croître, et que les *burn-out* dans les métiers du social sont malheureusement répandus. Et nous sommes sincèrement convaincus que penser le travail et l'organisation sous le prisme des émotions et des affects peut améliorer considérablement le *bien-être*, mais aussi le *bien faire* des travailleurs, car c'est ce qui nous intéresse ici, et transformer notre société d'une manière qui profite à toutes et tous, même aux exigences de l'organisation.

Vouloir aborder les émotions et les affects, la part sensible du métier nous a, directement et sans qu'on s'y dirige volontairement, menés vers la notion de « distance professionnelle ». Aborder le cœur du métier, c'est aborder ses contours. Ce qui le contient, ce qui le contraint. La « distance professionnelle » s'est donc imposée dans notre travail de recherche, comme un paravent devant le thème qui nous intéressait

réellement, à savoir, les sensibilités en actes. Lorsque nous avons souhaité questionner ces sensibilités en actes, elle s'est dressée devant nous, d'une manière si incontournable, qu'elle nous a semblé devenir l'objet principal. Il est vrai qu'elle nous a gênés, qu'elle a déclenché en nous des sentiments ambivalents et qu'on l'a d'abord prise comme responsable avant de comprendre simplement qu'une chose existe à travers son contraire, la proximité. C'est elle que nous souhaitions investiguer, et nous l'avons fait. Explorer ce que les travailleur·euse·s mettent de sensible dans leur travail, pour quelles raisons et avec quels effets nous a forcément amené à considérer les obstacles, et les ressources.

Dans le premier chapitre de ce travail, nous tenterons tout d'abord de situer notre questionnement dans un contexte institutionnel donné, à savoir deux institutions d'un même territoire accompagnant des jeunes individuellement et collectivement dans un cadre non mandaté : une Maison des Jeunes et une AMO (service d'Action en Milieu Ouvert). Ensuite, à l'aide de nombreux auteurs et au regard de la notion de « distance professionnelle », nous nous attacherons à démontrer l'intérêt de notre question tant pour les professionnel·le·s et leurs pratiques, que pour le public, l'atteinte des missions et la littérature scientifique.

Dans la seconde partie, nous détaillerons notre cadre théorique dont les principaux auteurs sont Christophe Dejours et sa théorie sur le travail vivant, Aurélie Jeantet autour de son ouvrage « Les émotions au travail » et Maëla Paul autour de la notion d'accompagnement en travail social. Nous partirons du général vers le particulier, c'est-à-dire, de la société et du monde du travail vers le champ du travail social, et puis plus particulièrement des pratiques dites d'accompagnement.

Nous entrerons par la porte de la psychodynamique du travail en tentant de répondre, par exemple, aux questions : qu'est-ce que le travail ? Qu'est-ce que cela implique pour les individus ? Quel est l'enjeu de la reconnaissance au travail ? Par la suite, nous nous pencherons sur l'objet des émotions, et puis plus particulièrement sur les émotions au sein du monde du travail. Monde qui se veut plus que tout autre rationnel (Jeantet, 2018). Ensuite, nous explorerons une hypothèse énoncée dans notre problématisation, stipulant que la « distance professionnelle » aurait pour origine l'idéologie rationaliste. Nous aborderons alors la notion d'accompagnement en lien avec l'évolution du travail social. Et enfin, nous clôturerons cette partie théorique en développant les dimensions émotionnelles et affectives des pratiques d'accompagnement, ainsi que la notion de « culture émotionnelle » dans laquelle semble s'inscrire la norme de « bonne distance » usitée en travail social.

Notre troisième chapitre sera consacré à la description de la méthodologie utilisée au cours de cette recherche, à savoir la méthode d'analyse en groupe (MAG) développée par Luc Van Campenhoudt, Jean-Michel Chaumont et Abraham Franssens. Cette méthode relativement nouvelle et originale tente d'articuler les points de vue situés des

acteur·rice·s, dans leur connaissance intime du jeu social, en prenant en compte la diversité des expériences, et à élaborer une analyse d'ensemble dont les acteur·rice·s sont parti·e·s prenantes. Dans cette partie, nous essayerons de rendre compte à la fois du choix de l'outil méthodologique, de la communication employée, du groupe de professionnel·le·s et de sa composition, de la collecte et de l'analyse des données et des limites de notre démarche.

Enfin, nous clôturerons notre texte avec le chapitre d'analyse des résultats. Celle-ci s'est construite en grande partie sur base de l'analyse faite par le groupe au départ des récits de pratiques individuels, à laquelle nous avons mêlé notre analyse personnelle en lien avec notre cadre théorique. Cette partie devrait nous permettre de vérifier certaines hypothèses de départ, mais pose aussi de nouvelles questions et de nouveaux enjeux en lien avec la place des émotions et des affects dans les pratiques d'accompagnement.

Chapitre 1 : Problématisation de la question de recherche

« On pense trop et on ressent trop peu. Plus que des machines, on a besoin d'humanité. Plus que d'intelligence, on a besoin de gentillesse et de douceur. Sans ces qualités, la vie perd son sens »

Charlie Chaplin

Introduction

Tout d'abord, rappelons notre question de recherche :

Quelle place occupent les émotions et les affects dans les pratiques d'accompagnement des jeunes et quels sont les freins à leur usage ? Enquête auprès d'un groupe de travailleur·euse·s de deux associations de jeunesse d'un même territoire.

Dans ce premier chapitre, afin d'essayer d'établir la pertinence et la légitimité de notre question pour le travail de terrain et la recherche scientifique, nous allons tenter d'explicitier en quoi et au regard de quels enjeux elle se pose.

Premièrement, nous tenterons de situer notre démarche dans un cadre institutionnel, et d'explicitier brièvement ses missions et ses publics. Notre recherche s'intéressera aux métiers de l'intervention sociale et socioculturelle, en particulier aux travailleurs accompagnant des jeunes, individuellement et collectivement, dans un cadre non mandaté.

Nous partirons alors d'une réflexion d'un acteur de terrain qui parle d'une mise en garde faite aux travailleurs sociaux, celle de la distance professionnelle. Ceci pourrait illustrer ce que plusieurs auteurs nomment comme étant un paradoxe, un non-sens existant dans le champ du travail social, et les tensions qu'il génère pour les professionnels du secteur. Cette entrée devrait aussi nous permettre d'entrevoir l'intérêt d'une telle question pour les professionnels.

Nous sommes conscients qu'il s'agit d'un prescrit parmi d'autres faits aux travailleurs sociaux qui exercent un métier au carrefour de multiples injonctions. En lien avec nos lectures, c'est celui que nous avons choisi de développer, car il semble particulièrement en lien avec l'exploration des émotions et des affects dans le travailler des professionnels. Aussi, notre question s'inscrit dans le cadre institutionnel d'une Maison de Jeunes et d'une AMO, dont les pratiques sont dites d'accompagnement. Nous développerons ceci dans le second chapitre. L'hypothèse d'un non-sens, voire d'un paradoxe existant dans le champ du travail social, est donc à contextualiser au sein de ce secteur, dans lequel le travail de relation et de proximité semble occuper une place centrale.

Ensuite, nous nous intéresserons à une première définition éthique de la notion d'accompagnement, qui nous permettra de nous interroger sur la légitimité de cette injonction paradoxale et d'approcher ses fondements idéologiques. Cette partie fait également état d'un manque de traitement de cette question par la littérature.

Parallèlement à cette constatation, nous poursuivrons avec un détour par la littérature afin de démontrer l'intérêt pour la recherche scientifique d'investiguer davantage ce

champ de recherche -dans une perspective autre que celles du contrôle et de la régulation- que constitue l'usage des affects et des émotions en travail social. Dans ce cadre, nous aborderons certaines des conséquences que peut engendrer ce prescrit de distance auprès des professionnels et surtout sur leurs pratiques, afin d'apercevoir l'enjeu de reconnaissance qu'il suppose. Le silence qu'il crée semble invisibiliser un ensemble de ressources et de pratiques pourtant indispensables au *travailler* des intervenants socio-éducatifs. À travers la théorie du « Travail vivant » de Christophe Dejours (2009), nous émettrons l'hypothèse que la part sensible de ces métiers d'accompagnement est doublement invisibilisée.

Enfin, nous finirons par approcher les conséquences de ce prescrit sur le public accompagné et sur l'atteinte des missions, en nous demandant si celui-ci n'est pas contre-productif par les effets qu'il provoque. Parallèlement aux enjeux de légitimité, de visibilité et de reconnaissance déjà mentionnés, cette dernière partie devrait notamment permettre de saisir l'enjeu d'efficacité que semble révéler ce questionnement.

1.1. Cadre institutionnel

Notre recherche s'étend aux travailleurs de deux institutions partageant un même territoire (une commune située dans l'arrondissement de Liège) ainsi qu'une partie de leur public : la première est une AMO (service d'Aide à la Jeunesse en Milieu Ouvert) et offre un accueil et un accompagnement d'ordre socio-éducatif aux enfants, aux jeunes (0 à 22 ans) et à leurs familles, et la seconde est une Maison de Jeunes (secteur de la Jeunesse) et offre un accueil et des activités socioculturelles prioritairement auprès de jeunes âgés entre 12 et 26 ans.

Chacune d'entre elles a des spécificités propres et les décrets les régissant diffèrent, mais toutes deux proposent des lieux d'accueil et de vie et ont pour but commun de permettre aux jeunes rencontrant des difficultés d'ordre personnel, familial, administratif, scolaire, judiciaire ou social de s'épanouir à travers une aide sociale, éducative et socioculturelle qui prend la forme d'accompagnement et d'activité individuelle et/ou collective. Les équipes sont toutes deux majoritairement composées d'assistants sociaux et d'éducateurs spécialisés, occupant cependant la même fonction de travailleur social, et plus particulièrement d'animateurs socioculturels en ce qui concerne les travailleurs de la MJ.

En lien avec notre travail, nous retenons ici les principaux objectifs communs de ces structures, à savoir :

- Un travail d'accueil, d'écoute, d'accompagnement et d'orientation, ainsi qu'une intervention socio-éducatif pour aider les jeunes dans différents domaines (social, familial, économique, scolaire, judiciaire... dans un but de prévention et d'épanouissement du jeune).

- Un accompagnement du jeune ou d'un groupe de jeunes dans la réalisation de projets personnels, collectifs ou citoyens.
- La mise en place d'activités socioculturelles, notamment par et pour les jeunes.

Néanmoins, malgré ce socle commun, il nous semble important de préciser certains aspects législatifs et institutionnels qui différencient leurs missions et leur cadre d'action.

En effet, L'AMO est un service territorial axé sur la prévention et l'action au sein du milieu de vie des jeunes et de leur entourage. Il travaille également avec des enfants et des familles et couvre des missions plus larges que les objectifs décrits ci-dessus, tels que la médiation entre le jeune et sa famille, le soutien à la parentalité, l'action communautaire ou encore le travail de rue. Ces aides sont à la fois de nature individuelle, familiale, collective et communautaire. Il est régi par divers textes législatifs relatifs à la prévention et à l'Aide à la Jeunesse, les principaux étant les décrets de 1991 et de 2018.

Une Maison de Jeunes (MJ) a pour objectif principal de « favoriser le développement d'une citoyenneté critique, active et responsable, principalement chez les jeunes de 12 à 26 ans, par une prise de conscience et une connaissance des réalités de la société, des attitudes de responsabilité et de participation à la vie sociale, économique, culturelle et politique ainsi que la mise en œuvre et la promotion de pratiques socioculturelles et de création »¹. Son volet d'action est axé sur le développement de la citoyenneté et est davantage collectif, bien que cet aspect collectif ne soit pas défini tel quel par la législation. Et pour atteindre cette mission, le décret précise dans ce même article « d'utiliser les méthodes et les techniques les mieux adaptées aux besoins de son public potentiel et à la réalisation de l'objectif défini à l'alinéa 1er, 4°, du présent article ».

C'est une précision qui mérite d'être faite, car, contrairement au décret régissant les AMO et définissant clairement les formes de l'accompagnement à offrir aux jeunes et à leur famille, celui-ci a des contours flous. Cette précision nous permet également d'affirmer que l'accompagnement individuel, et même parfois familial, du jeune, bien qu'il ne soit pas défini clairement dans les missions des MJ, apparaît pourtant parfois comme une méthode nécessaire et adaptée aux besoins des jeunes pour mener à bien la mission principale de cette institution.

1.2. Un paradoxe ?

Voici un extrait d'un entretien exploratoire mené auprès d'une travailleuse sociale, de formation assistante sociale, travaillant actuellement comme animatrice et coordinatrice au sein d'une Maison de Jeunes de la région liégeoise. Cet entretien qualitatif et semi-directif a été réalisé dans la phase exploratoire du début de la réalisation de ce travail, en février 2022.

¹ D. 20-07-2000 M.B. 26-08-2000.

« C'est marrant... parce qu'en fait c'est un truc qui a été un peu délicat en fait dans ma carrière... cette histoire des émotions, de l'amour en fait comme moteur de... en tous cas comme ingrédient essentiel au travail qu'on fait... Et les premières fois que j'ai abordé ça dans des amphithéâtres en école supérieure, quand j'allais présenter notre travail ou présenter Barbarie. (...) Chaque fois il y avait un prof dans l'auditoire qui revenait sur ça... Parce que je disais clairement que l'amour était un moteur et il revenait là-dessus et posait la question. Et donc c'est une question que je trouve intéressante parce dans les études qu'on a faites, en tous cas moi à l'époque, on nous répétait souvent "attention distance professionnelle, distance... distance. Ce ne sont pas vos amis. Ce sont des bénéficiaires !" » (Géraldine², communication personnelle, 3 février 2022).

Ce qu'évoque ce témoignage de terrain pourrait correspondre à ce que certains auteurs nomment comme étant un paradoxe, une injonction paradoxale ou encore un non-sens dans le champ du travail social (Depenne, 2017 ; Lenzi, 2018 ; Gaberan, 2020 ; Coenen, 2017 ; Nuss, 2016). Notre travail consistera précisément à approfondir cette hypothèse et à nous interroger sur la capacité des acteurs à s'en dégager, il s'agit en tout cas de son intention.

D'un côté, il est demandé aux travailleurs sociaux « qu'ils travaillent avec ce qu'ils sont : savoirs-être, empathie, aptitude relationnelle » (Lenzi, 2018). En effet, il est communément admis que le fait de dévoiler ses émotions est un moyen de construire une relation de confiance (Le Scelleur et Garneau, 2016), et que les effets de cette relation sont étroitement liés à l'authenticité avec laquelle le travailleur s'engage (Munson, Smalling, Spencer et al., 2010 ; Spencer, 2006). Quant à la notion d'accompagnement, elle se définit selon le dictionnaire Le Robert par ses trois éléments : « Se joindre à quelqu'un/pour aller où il va/en même temps que lui » (Paul, 2012) et suppose par-là une certaine proximité attendue du travailleur.

D'un autre côté, selon Philippe Gaberan, éducateur spécialisé et docteur en Sciences de l'éducation, depuis les années 80 et à l'ère de la rationalisation des organisations, l'amour dans la relation d'aide, bien que déjà tabou auparavant, devient selon lui un « interdit » (2020 :17). Il est, selon Gaberan, prescrit au professionnel de ne plus mêler les affects et les émotions à son travail. La relation intersubjective devient alors un processus codé, et les référentiels de bonnes pratiques s'imposent alors que la notion de « juste distance » apparaît dans le langage commun des travailleurs sociaux (2020 :17).

Les mots « paradoxe » et « injonction paradoxale » semblent être utilisés par ces auteurs pour exprimer l'existence de deux prescrits contradictoires faits aux travailleurs sociaux. Développée dans la théorie de la « double contrainte » par l'École de Palo Alto dans les années 2000, « L'injonction paradoxale est un paradoxe communicationnel ou pragmatique qui apparaît dans une interaction (de même que les prévisions paradoxales), à la différence des paradoxes logiques (antinomies) ou sémantiques (définitions paradoxales). À ce titre, elle fait partie de notre vie sociale et se rencontre sans que nous ayons forcément conscience de sa présence » (Bourocher, 2019). Le paradoxe

² Ceci est un nom d'emprunt

pragmatique, contrairement au paradoxe logique ou sémantique, « ne situe pas seulement la contradiction à l'intérieur de ce qui est dit (écrit, formalisé, communiqué...), mais dans l'effet que produit ce qui est dit. Les injonctions paradoxales surgissent dans des interactions continues où elles déterminent le comportement » (Ibid). Et « le comportement qu'impose l'injonction paradoxale possède la propriété d'être doublement contraignant : l'obligation de satisfaire une contrainte contient une interdiction de répondre à une deuxième contrainte, l'individu oscillant, au cœur de l'injonction, entre ces deux éléments, avant de se retrouver bloqué en son milieu. » (Ibid).

Sans rentrer dans les détails de la sociologie clinique, et même s'ils recouvrent tous deux des définitions plus complexes, nous avons choisi de garder ces termes puisque ce sont les mots utilisés par les auteurs et de les employer dans leur langage commun. Nous retenons ainsi la définition du paradoxe que fait le dictionnaire Larousse, particulièrement dans son sens second, à savoir : « 1. Opinion contraire aux vues communément admises : Soutenir des paradoxes. 2. Être, chose ou fait qui paraissent défier la logique parce qu'ils présentent des aspects contradictoires : Cette victoire du plus faible, c'est un paradoxe. 3. En logique, synonyme de antinomie. » (Larousse, s. d.). En effet, il nous semble que cette tension entre l'injonction à la distance et l'injonction à la proximité peut relever du paradoxe dans son usage commun, voire du paradoxe pragmatique tel que défini plus haut, puisqu'atteindre l'une c'est forcément annuler à l'autre.

Ce paradoxe dont il est question, au-delà de mettre en tension le professionnel comme semble l'illustrer l'extrait ci-dessus, générerait de nombreux effets, tant sur les travailleurs et leurs pratiques, que sur les publics qu'il accompagne. Effets que nous tenterons d'explicitier brièvement au cours de ce chapitre.

Ce prescrit professionnel semble s'être imposé avec vigueur à tout un secteur et porte différents noms : « distance professionnelle », « juste distance », « distanciation », « neutralité affective », « bonne distance » ... Autant de concepts qui se regroupent autour d'une mise en garde : « tenez-vous à distance du public que vous accompagnez ! »

Dès lors, plusieurs questions se posent : *comment font les travailleurs sociaux pour être à la fois proches et distants ? Comment arrivent-ils à jongler entre les impératifs de la relation d'accompagnement et l'injonction de rester loin ? Comment comprennent-ils et comment pensent-ils ce paradoxe ? Surtout, comment se traduit-il dans leurs pratiques ?*

1.3. Un métier au carrefour de multiples injonctions

Avant d'aller plus loin dans notre travail et d'approfondir cette hypothèse, il nous paraît important de préciser que cette injonction faite au travailleur social est une parmi d'autres. En effet, être travailleur social, c'est conjuguer différentes injonctions qui

peuvent à certains moments rentrer en contradiction. Devoir faire tiers entre son institution et un jeune, sa famille, parfois d'autres institutions, met le travailleur dans des positions complexes, qui se construisent en permanence et qui génèrent parfois des conflits entre différentes commandes, injonctions. Parmi les injonctions institutionnelles, sociétales et organisationnelles, ou encore les impératifs du métier et de la relation, il y a du jeu et de la marge de manœuvre, nous le verrons lorsque nous aborderons la théorie du travail vivant. Ce jeu laisse place à un inévitable bricolage de la part du travailleur. Conscients qu'il s'agit d'un prescrit parmi d'autres, nos lectures nous ont poussé à explorer celui de la distance plus que les autres, car il semble particulièrement en lien avec l'exploration des émotions et des affects dans le travailler des professionnels.

Aussi, le métier de travailleur social recouvre des pratiques très diverses en fonction du secteur d'intervention, de son public et de ses missions. Le questionnement que nous déployons ici s'inscrit au sein du secteur des Maisons de Jeunes et des AMO, dans lesquelles les pratiques sont dites d'accompagnement, donc de proximité, nous y reviendrons dans le cadre théorique. Et donc, sans doute que l'hypothèse d'un non-sens, d'un paradoxe existant entre deux prescrits, prend selon nous sens dans ce contexte précis.

1.4. Une question peu explorée et souvent tue

Nous allons ici considérer la notion d'accompagnement dans sa définition éthique, telle que proposée par Dominique Depenne, éducateur spécialisé et docteur en sociologie politique, dans son ouvrage « Distance et proximité en travail social, les enjeux de la relation d'accompagnement ». Selon lui, l'accompagnement est « le fait d'aller de compagnie avec, c'est-à-dire un processus qui maintient l'accompagné dans le même champ d'humanité et qui le reconnaît de façon inconditionnelle dans son altérité d'être unique, comment imaginer le rencontrer et l'accompagner – et au préalable l'accueillir en ce qu'il est – si on le met à distance ? » (2017a :10, 11). Il poursuit : « toute mise à distance empêche le fait relationnel inter-humain. Ce que le Moi met à distance, il ne peut jamais le rencontrer. » (Ibid :12).

L'auteur nous questionne : D'où vient donc cette idée qui s'est imposée à tout un secteur d'activités dont la vocation est l'accompagnement relationnel ? Certains la qualifient même de « bonne » distance. Pourquoi parle-t-on de « bonne distance » et pas de « bonne proximité » ? Où commence-t-elle et qui est légitime à la définir ? (Ibid :10,11).

Sur quoi ce prescrit se fonde-t-il ? Reposerait-il sur l'idée d'objectivité, sur le diktat qui enjoint à plus de scientificité ? (Ibid). Selon lui, derrière cette mise à distance se cache l'idéologie rationaliste, et il convient de se questionner sur le paradoxe dans lequel elle plonge les accompagnants et les accompagnés, mais aussi les effets qu'elle produit (Ibid :11). Il paraît aujourd'hui indispensable d'interroger cette idée de « bonne distance » et de se demander si elle n'est pas une « fausse bonne idée » (Coenen 2020 ; Depenne, 2017a). Autant de questions et d'éléments que nous tenterons d'explorer dans le

deuxième chapitre de ce travail. Nous retiendrons ici l'intérêt de comprendre l'origine de ce discours et d'investiguer ses effets sur les travailleurs des métiers de l'accompagnement et leurs pratiques, et ce, d'autant plus qu'il semble admis de fait.

Par ailleurs et en lien avec littérature, « peu d'études ont cherché à identifier dans quelle mesure les différentes émotions des professionnels et leur expression contribuaient ou non à ce que les objectifs du travail soient atteints » (Lenzi & Virat, 2018 :4). En effet, il semblerait que la question de la régulation des émotions ait essentiellement été abordée sous l'angle du contrôle des affects (Ibid). Et « les rares travaux qui y ont accordé une place ont spécifiquement observé qu'une compétence des travailleurs sociaux (...) résidait essentiellement dans leur capacité à réduire leur implication affective et à contrôler leurs affects (Arnal, 2015 ; Carmack, 1997 ; Charles, 2015 ; Lenzi, Pény et al., 2015 ; Lenzi et Virat, 2018 ; Zenasni, Boujut, Woerner et Sultan, 2012) que sur le lien avec les pratiques et l'atteinte des missions. C'est notamment pourquoi « cette dimension du travail des intervenants et la ressource pour l'action qu'elle représente sont par conséquent peu mises en réflexion au sein des équipes ou de la réflexion scientifique » (Lenzi, 2017a, 2018)

Il y a donc tout un pan du travail social qui mérite de faire davantage l'objet d'études, afin de notamment explorer en quoi l'usage de l'affectivité peut-être une ressource indéniable pour l'action, et constitue un ingrédient essentiel lorsqu'on travaille avec des personnes en difficultés. C'est d'ailleurs ce que confirment très explicitement les propos de la travailleuse sociale interviewée sur le sujet lorsqu'elle dit : « je sais que c'est un ingrédient [l'amour]. Je le sens et je l'ai senti dans ma carrière que c'était un ingrédient essentiel. » Et en admettant que « l'enchantement affectif » soit au cœur de l'accompagnement éducatif, les sensibilités en actes, celles qui prennent forme en dehors du cadre prescrit, apparaissent comme une catégorie d'analyse pertinente pour étudier le travail socio-éducatif (Lenzi & Virat, 2018 :5).

À contre-courant de la littérature dominante sur le sujet et au regard des effets de l'injonction de la distance, portant notamment atteinte, nous allons le voir, à la visibilité et à la lisibilité de cette dimension de la pratique, il paraît pertinent d'étendre la recherche autour des émotions dans le champ du travail socio-éducatif.

1.5. La part sensible du métier : double malédiction ?

Parallèlement au questionnement éthique lié à la notion d'accompagnement et à l'enjeu scientifique, des enjeux de reconnaissance, de visibilité et donc de compréhension des pratiques semblent également se poser en lien avec notre interrogation. Il semblerait que l'effet de l'injonction de la distance, faisant dorénavant référence en matière de bonne pratique et servant de principe de précaution à toute une profession, dépoussède celle-ci de sa capacité à rendre visible et intelligible un agir construit à partir de petits riens du quotidien (Gaberan, 2020).

Ce silence « continue à servir de paravent à tout un secteur professionnel qui peine encore et toujours à comprendre le jeu des émotions et des affects dans la relation et son rôle dans la construction du “je” de la personne accompagnée. Silence qui s’accompagne d’un risque fort de confusion » (Gaberan, 2020 :19). Gaberan ajoute que cette injonction a progressivement opéré une fracture entre les professionnels, d’un côté ceux qui entretiennent ce lien d’amour clandestinement, et d’un autre ceux qui voient dans le machinement du lien une manière d’échapper à la part la plus essentielle du métier (2020 :17). Nous pouvons ici percevoir à nouveau la confusion et les tensions que peut provoquer cette injonction dans les capacités des travailleurs à comprendre et à mobiliser (ou pas) ce jeu des émotions.

En effet, alors que les affects sont au cœur du travail social et qu’il apparaît qu’un travail social sans émotion est une pure fiction (Dumont, 2010 ; Ingram, 2013), les normes émotionnelles contraignent à les rendre invisibles, masquant ainsi cette dimension fondamentale de la profession (Lenzi et Virat, 2018). Ne s’agissant pas d’un travail prescrit officiellement, mais bien d’un travail vécu et « réel », il semble que les intervenants accumulent par cette expérience de l’activité émotionnelle « un grand nombre de ressources invisibles, réflexives et subversives, indispensables à la perception et à la réception de l’autre en tant que sujet » (Lenzi, 2017a, 2018 ; Lenzi et Virat 2018).

Nous pouvons d’ores et déjà faire un parallèle avec la théorie de Christophe Dejours sur le « travail vivant », le travail réel. Le réel, nous dit-il, « c’est ce qui se fait connaître à celui qui travaille par sa résistance aux savoir-faire, aux procédures, aux prescriptions : plus généralement ce qui se révèle sous la forme d’une résistance à la maîtrise technique voire à la connaissance » (Dejours, 2013 :27). Nous développerons sa théorie sur le travail vivant dans le deuxième chapitre de ce travail. Retenons simplement ici l’idée, que, selon l’auteur, le travail réel est rendu invisible, et qu’il y a comme une malédiction sur ce qui est au cœur même du travail (CFDT France-Télécom-Orange & Dejours, 2012 :19). Double malédiction, donc, pour la part sensible du métier ?

Dès lors, ne serait-il pas intéressant, dans un souci de reconnaissance, de valorisation et d’efficacité des pratiques, de rendre visible ces ressources cachées et d’investiguer ce que les travailleurs mettent en place, de manière individuelle et collective, pour contourner, s’adapter ou transgresser ces injonctions contradictoires pour rendre possible leurs missions (Lenzi et Virat 2018) ?

1.6. Une idée contre-productive ?

Nous l’avons entrevu, l’injonction de la distance engendre divers effets et questionnements, tant sur les travailleurs et leurs pratiques, que sur le monde de la recherche scientifique.

Plusieurs auteurs émettent l’hypothèse que cette idée provoque, à travers des processus divers, des effets contre-productifs (Charles, 2015 ; Dumont, 2010 ; Lenzi, Pény et al.,

2015 ; Lenzi & Virat, 2018) et délétères pour le public accompagné (Coenen 2020 ; Depenne, 2017a ; Gaberan, 2020). Celle-ci nous paraît particulièrement intéressante dans le sens où il semblerait que la distance, si usitée en travail social, soit précisément au service de l'objectivité (Depenne, 2017a ; Ossorguine, 2013), faisant gage de professionnalisme.

Tout d'abord, nous l'avons évoqué plus haut, l'invisibilisation et la non-reconnaissance de la part sensible du métier masquent les ressources indispensables pour percevoir et recevoir l'autre en tant que sujet (Lenzi, 2017a, 2018 ; Lenzi & Virat, 2018). Et par-là, certains se retrouvent injustement privés des atouts essentiels à « l'advenir de soi comme sujet de sa présence au monde » (Gaberan, 2020).

En mettant l'autre à distance, nous dit Depenne, « je ne le reconnais pas en tant que sujet, en tant qu'être singulier et différent, mais je le "chosifie" et par là je le réduis "à un symptôme, un numéro, un diagnostic, un dossier. Dire "Tenez-vous à distance", c'est inscrire l'accompagnant dans une logique de défiance, a priori, de celui ou celle qu'il se destine à accompagner (2017a). Identifié à un danger, l'accompagné devient suspect, il faudrait donc s'en protéger (...) Dès lors, à partir de là dit-il, peut s'instaurer l'infâme « prise en charge - au détriment de l'accompagné- faisant de l'accompagné une "charge", une chose à charger. » (Ibid :15)

À l'inverse et pour tenter d'illustrer ce que la reconnaissance de la part sensible peut générer comme effets dans la relation et sur le public, Gaberan explique que revaloriser l'amour en tant que dimension fondamentale de la relation d'aide et de soin, offre à la personne un « espace-temps sécurisant et sécurisé autorisant la personne à prendre des risques sans crainte de se mettre en danger » (2020). C'est ce que nous dit également la travailleuse sociale interviewée lorsqu'elle met en avant l'idée que l'amour qu'on porte à notre public, et inversement, permet de « donner envie d'avoir envie, de donner parfois l'énergie qu'il faut pour avoir confiance en soi, pour sortir de sa zone de confort, pour faire et sentir qu'on a une place » (Géraldine, communication personnelle, 3 février 2022). Selon elle, l'amour dans la relation d'accompagnement permet l'estime de soi, la reconnaissance et d'être dans une relation authentique, dans une logique de don-contre-don. Elle met en évidence l'idée que lorsqu'on permet à l'autre de se rendre utile, d'utiliser ses compétences et aussi d'aider celui qui l'aide, on lui donne l'opportunité d'être responsable, d'avoir un impact sur la relation, sur les autres et cela a un impact considérable sur lui. « C'est ça notre rôle, je crois. Et l'amour permet ça, parce qu'ils n'en ont pas toujours [les jeunes]. »

De plus, comme évoqué plus haut, des travaux qualitatifs mettant l'injonction de la distance professionnelle en évidence auprès de professionnels, ont fait apparaître une critique et une remise en question de celle-ci en justifiant « les bienfaits d'une implication affective forte ». Selon certains d'entre eux, il serait complètement contre-

productif de souhaiter limiter son implication affective dans la relation avec les usagers (Charles, 2015 ; Dumont, 2010 ; Lenzi, Pény et al., 2015 ; Lenzi & Virat, 2018).

Dans ce sens, il apparaît que « le travail des émotions, en tant qu'il permet la construction et la maîtrise de la relation éducative dans des contextes d'action fortement incertains, constitue un enjeu crucial, à la fois de la consolidation des identités professionnelles et de la prise en charge des mineurs difficiles » (Lenzi, 2017a). La confiance accordée par le mineur à l'intervenant, ainsi que l'autorité qu'il lui reconnaît, sont négociées en permanence à travers le travail des émotions (Ibid). En effet, « l'implication émotionnelle n'est évidemment pas négative ou à proscrire, mais un outil de travail qu'il convient de ciseler, d'affûter afin de le rendre opérant. (...) Loin d'être des variables parasites qui obèrent le professionnalisme, sont au contraire le gage de relations authentiques sans lesquelles il n'y a pas d'action éducative possible ». (Dumont, 2010).

Enfin, il n'est pas impossible que le renouvellement du rôle de l'affectivité dans le travail socio-éducatif permette de « repérer que les affects et leur expression participent à la réalisation des objectifs des organisations » (Lenzi & Virat, 2018 :9).

Conclusions

Nous l'avons vu, l'usage de leur affectivité et de leurs émotions par les professionnels du secteur socio-éducatif demeure un champ de recherche qui mérite d'être davantage investigué. Explorer les bienfaits que tirent ceux-ci de leurs émotions et de leur expression pour l'accompagnement des jeunes en difficultés devrait rendre cette investigation fructueuse et concerne autant le monde de la recherche qu'il semble intéresser les professionnels. Dans un souci de nuance et de compréhension, nous explorerons aussi lors de notre recherche certains risques que peut comporter une implication affective (forte).

Dès lors, quelles sont les émotions ressenties spontanément, provoquées, amplifiées, ou évitées par les professionnels et dans quels contextes ? Quel pourrait être l'intérêt de ces émotions et de leur expression pour l'accompagnement des jeunes ? Et quelles difficultés se posent selon les professionnels ? C'est ce que nous aimerions investiguer durant notre recherche.

Imprégnée de l'idée de distance professionnelle, cette part sensible du métier, d'autant plus essentielle qu'elle est invisible -en ce qu'elle constitue du « travail vivant » - semble doublement passée sous silence, avec tous les effets que cela peut générer sur les travailleurs, leurs pratiques, le public accompagné et l'atteinte des missions. Tout pousse à se demander si cette distance, en effet, ne serait pas une « fausse bonne idée » (Coenen 2020 ; Depenne, 2017a). Et si cela est le cas, nous aimerions comprendre pour quelles raisons elle s'est imposée avec vigueur à tout un secteur qui jusqu'ici peine toujours à la définir. Quels sont ses origines et ses fondements idéologiques ? Et qu'en pensent les

professionnels, quelles en sont leurs représentations et comment cela se traduit-il dans leurs pratiques ?

Dans le champ du travail en général, cette dimension est aussi régulée socialement, soit encouragée, et même revendiquée, soit tue, plus ou moins reconnue, cachée, voire tabou parfois, en fonction des normes émotionnelles de la société et celles prescrites par l'organisation. Quelles sont ces normes au sein de la société, et plus particulièrement en lien avec le monde du travail, qui agissent sur l'usage de l'affectivité par les professionnels accompagnant des jeunes ? Quels sont les obstacles et/ou les ressources individuels, collectifs et organisationnels qui pèsent sur cet usage comme outil de travail ?

Ces questions, parce qu'elles sont à contre-courant à la fois du discours prédominant dans le secteur et de la littérature disponible sur le sujet, nous semblent intéressantes et innovantes.

L'idée de mettre en lumière et rendre visible ces sensibilités en actes en tant qu'outil de travail et tenter d'en dégager les bienfaits nous semble pertinent et essentiel pour renouveler les pratiques de l'accompagnement socio-éducatif auprès des jeunes.

Chapitre 2 : Cadre théorique

« L'idée que l'évaluation individuelle des performances, mise en place dans les années 1980, conduit les individus à la rivalité, la solitude et la détresse a fini par émerger. Le doute s'accroît chaque jour davantage sur ce système capable de détruire ceux qui le servent. La multiplication des suicides, les condamnations en justice ne permettent plus d'ignorer la désolation dans nos entreprises. Le management par la peur fait encore des dégâts, mais il s'use, rongé par l'hésitation grandissante de bien des cadres et par le manque d'enthousiasme des équipes. »

Christophe Dejours

Chapitre 2 : Cadre théorique

Introduction

Dans cette partie, nous allons tenter de développer la pensée de quelques auteurs sur les sujets qui nous intéressent afin de nourrir notre questionnement, d'éclairer certains enjeux soulevés dans le premier chapitre et construire une base théorique sur laquelle s'appuyer tout au long de notre recherche.

Ainsi, nous allons démarrer par la notion de « travail » avec la pensée de Christophe Dejours, psychiatre, psychanalyste et professeur de psychologie français, spécialiste en psychodynamique du travail et en psychosomatique. Nous tenterons principalement de répondre à la question : « Qu'est-ce *travailler* ? »

Ensuite, nous nous pencherons sur les émotions, et plus particulièrement sur les émotions au sein du travail à l'aide de l'ouvrage « Les émotions au travail » d'Aurélije Jeantet, sociologue, spécialiste du travail, maître de conférences et chercheuse.

Après, nous explorerons, à l'aide de différents auteurs, l'hypothèse soulevée dans notre première partie sur l'origine du discours de la distance usitée en travail social, en lien avec l'idéologie rationaliste et le processus de rationalisation des organisations initialement pensé par Weber.

Nous développerons alors la notion d'accompagnement, principalement avec le travail de Maëla Paul, auteure, formatrice, docteure en Sciences de l'éducation et spécialiste de l'accompagnement. Nous partirons du contexte d'émergence de cette notion pour aller vers une définition de celle-ci et des postures qu'elle suppose pour les professionnels.

Nous nous arrêterons alors sur une définition du public des jeunes et tenterons d'établir les problématiques et particularités qui les amènent à fréquenter les deux services concernés par la recherche.

Enfin, nous clôturerons cette partie théorique par ce que nous nommons « la part sensible » dans l'accompagnement des jeunes. Premièrement, nous tenterons d'éclairer les dimensions émotionnelles et affectives présentes dans les pratiques d'accompagnement, telles que définies par Maëla Paul. Ensuite, nous aborderons le concept de « (sous-)culture émotionnelle » théorisé par Aurélije Jeantet et puis la norme de « bonne distance » en travail social. Pour finir, nous terminerons par un parallèle entre la théorie du « travail vivant » de Dejours et celle d'autres auteures telles qu'Aurélije Jeantet, ou encore Catherine Lenzi, citée à plusieurs reprises dans notre problématisation, auteure, professeure en Haute École de Travail Social, docteure en sociologie, notamment spécialisée dans les ressorts prudents, émotionnels et éthiques de la professionnalité.

2.1. Le travail

Introduction

Notre travail portant sur les pratiques des travailleurs sociaux, nous allons tout d'abord dans cette première partie nous attarder pour répondre principalement cette question : qu'est-ce que *travailler* ? Et nous allons l'aborder sous l'angle de la psychodynamique du travail, en grande partie à travers les deux ouvrages « Travail vivant » (tome 1 et 2) de Christophe Dejours, présenté précédemment.

Nous avons choisi la psychodynamique du travail parce qu'elle pense le travail dans son rapport à la fois subjectif et social, comme étant un « travail de soi sur soi » aussi traversé des rapports sociaux, qu'ils soient de domination ou d'inégalité, et donc particulièrement politique (Dejours, 2013). Partant de ce fait, « le travail est une arène essentielle où s'expérimente la lutte pour l'émancipation » (2013b :9) et c'est pour cette raison qu'il soutient l'argument de la centralité politique du travail. Cette manière d'appréhender la question du travail nous paraît particulièrement en adéquation avec notre question de recherche et l'objet qu'elle explore.

Qu'est-ce que travailler implique pour le sujet ? Quelle est l'intelligence déployée au sein du travail et ses conséquences pour le travailleur et l'organisation du travail ? Comment des intelligences individuelles peuvent-elles créer une intelligence plurielle, et à quelles conditions ? Et la question de la reconnaissance dans tout cela ?

Autant de questions auxquelles nous tenterons de répondre à travers des exemples théoriques tirés des travaux de Dejours, mais aussi à l'aide du cours de sociologie du travail donné par John Cultiaux en BAC2. Synthétiser et circonscrire sa pensée, son travail qu'il développe en deux livres fut une tâche complexe, et nous avons tenté d'extraire ce qui nous paraissait le plus intéressant en lien avec notre objet. Pour ce faire, nous partirons de l'angle subjectif pour aller vers l'angle collectif du travail.

2.1.1. Le travail vivant

Selon Dejours, « travailler, c'est combler l'écart entre le prescrit et l'effectif. (...) Le travail se définit comme ce que le sujet doit ajouter aux prescriptions pour pouvoir atteindre les objectifs qui lui sont assignés ; ou encore ce qu'il doit ajouter de soi-même pour faire face à ce qui ne fonctionne pas lorsqu'il s'en tient scrupuleusement à l'exécution des prescriptions » (Dejours, 2013 :26). C'est donc une expérience éminemment subjective.

Cet écart n'est jamais comblé puisqu'il survient dans toutes situations de travail des imprévus, des incidents qu'il conviendra de dépasser, il s'agit du travail vivant. Et il est par nature invisible, nous y reviendrons.

Le réel, quant à lui et selon l'auteur, représente « ce qui se fait connaître à celui qui travaille par sa résistance aux savoirs-faires, aux procédures, aux prescriptions, plus généralement à ce qui se révèle d'une résistance à la maîtrise technique, voire à la

connaissance » (Dejours, 2013 :27). Autrement dit, travailler c'est expérimenter, façonner, réparer, faire face au réel à travers des épreuves qui surviennent, qui sont par nature improbables, et mettent au défi le travailleur. C'est à partir de l'effort que se forment les habilités professionnelles « afin de surmonter les obstacles que le monde oppose à la maîtrise technique ». Ces habilités ne peuvent donc pas préexister au travail « puisqu'elles en sont une propriété émergente », et à travers ce processus d'apprentissage, le corps joue un rôle essentiel.

Ce réel est un paradoxe, car lorsque tout ce que je sais se heurte à la résistance du monde je suis assurément dans le réel, et alors « ce que je tenais pour vrai jusque-là apparaît soudain faux ». Le réel du travail se fait d'abord connaître sous forme de l'échec, d'une expérience désagréable, pénible, d'une épreuve. Et c'est toujours « affectivement que le réel du monde se manifeste d'abord au sujet » (Dejours, 2013 :28). Ce qui veut dire que travailler, souvent, c'est chercher des solutions face aux épreuves du réel, on peut même dire qu'il s'agit parfois d'inventer des solutions, pour finir par trouver le truc, la ficelle, l'astuce pour parvenir à ses fins, c'est à dire aux prescriptions, à l'atteinte des objectifs. Ceci demande une intelligence particulière puisqu'il est question de trouver une solution à un problème qui survient et pour lequel la réponse est elle aussi inconnue.

Il n'est pas aisé de reconnaître le réel, car il faut supporter d'affronter suffisamment l'échec, et que dans nombre de situations de travail il faut au contraire souvent apparaître aux yeux des autres et de soi-même comme possédant la maîtrise. (Ibid)
--

Et celui qui refuse le réel, qui est dans le déni, « n'a aucune possibilité d'accéder à l'intelligence zélée. Il devra rester à tout jamais un maladroit » (Dejours, 2013 :41)

2.1.2. Mètis

Cette intelligence-là, Mètis, reconnue comme déesse pour les Grecs, c'est l'intelligence qui découvre, l'intelligence créatrice, et cela est aussi vrai pour le chercheur que pour celui qui travaille nous dit Dejours. Déesse qui fut répudiée par Platon, mais considérée par Aristote, n'est pourtant pas inconnue...

Cette intelligence est celle qui est à l'œuvre pour passer du travail prescrit au travail effectif, elle se construit à travers et grâce aux épreuves. C'est une des raisons pour lesquelles le travail ne peut s'enseigner totalement et à proprement parler, tout comme on ne peut pas apprendre à un enfant à marcher (Dejours, 2013 :29). En effet, même si on le maintient par les mains c'est lui qui découvrira, seul, et en tombant –c'est-à-dire en faisant l'épreuve du réel- comment tendre ses muscles, enchaîner les mouvements jusqu'à ce qu'il parvienne à trouver la solution pour maintenir son équilibre et marcher. Cette capacité-là est tout à fait originale au regard du savoir académique.

Intelligence qui agit par la ruse, tel le renard qui fait le mort pour éviter la méfiance du coq, et par mimétisme, tel un poulpe qui prend la couleur de son environnement le

temps que son prédateur passe. Elle repose aussi sur l'épargne de l'effort, en usant si nécessaire de la tricherie au jeu, ou encore de la force, du poids ou de l'inertie de l'adversaire au combat, à l'image de l'astuce de David contre Goliath. Se préoccupant surtout de l'efficacité, la *mètis* « prend des libertés, ou se montre impertinente, avec les règles et les lois » (Ibid :30).

Fondamentalement, nous dit Dejours, la *mètis* est une intelligence du corps, comme l'illustrent le poulpe et le renard cités plus haut. « Toutes ces qualités, *Mètis* les doit à son corps, à sa sensibilité, sa souplesse, à l'habilité de ses mouvements » (Ibid :31). Pour l'histoire, *Mètis*, dont Zeus était épris, tomba enceinte. Inquiet que son enfant à naître ne soit plus intelligent que lui en accumulant l'intelligence de son père et l'intelligence rusée de sa mère, Zeus décida d'avalier *Mètis*. Par là, il conserva son intelligence dans son propre ventre. Cette intelligence se situe au niveau du ventre et non du cerveau, et demeure par là une intelligence du corps. Athéna, fille de Zeus et *Mètis*, finira par sortir complètement armée de la tête de Zeus. Retenons surtout ici que ce qui caractérise cette forme d'intelligence est sa capacité à improviser, à inventer des solutions et des chemins inédits, dans des situations nouvelles. Intelligence rusée, foncièrement créative, facétieuse et insolente, les Grecs disent qu'elle est une intelligence courbe, « c'est à dire qui ne suit pas les voies bien tracées du raisonnement logique » (Ibid :31). Et, nous dit Dejours, tous les travailleurs mobilisent en fait cette intelligence au quotidien, ce qui est méconnu même de savants en psychologie, tout comme semble méconnu l'écart entre le prescrit et l'effectif dans le travailler.

2.1.3. Faire corps avec ...

La corpspropriation, c'est-à-dire « faire corps avec » s'associe ici à la notion de subjectivation qui renvoie selon l'auteur :

- « aux *conditions* grâce auxquelles le monde (matière, outils, objets techniques) peut être approprié par un sujet, d'une part ;
- Aux *espèces* sous lesquelles se fait cette appropriation (comme expérience affective du corps et non comme une représentation cognitive), d'autre part. » (Ibid :32).

Par là, Dejours entend accorder une place particulière à cette forme de communication, ne passant ni par les mots, ni par des discours, mais par un « corps à corps avec le monde et avec la résistance que ce dernier oppose aux pouvoirs du corps ». S'inspirant ainsi de Michel Henry, il pense que « la subjectivation du monde, qui passe d'abord et avant tout, par une "corpspropriation" du monde, est la condition sine qua non de toute connaissance, y compris la connaissance scientifique » (Ibid :33). Celle-ci est d'une extrême subtilité et nécessite la mobilisation du corps subjectif dans son entièreté, opérant comme « une palpation du monde » tant dans ses dimensions matérielles qu'immatérielles.

Pour donner un exemple concret, extrait de l'ouvrage, Dejours nous parle de la poignée de main d'un collègue psychiatre, Bernard Odier. Celui-ci, lorsqu'il sert la poignée de main à de nouveaux patients parviendrait d'entrée de jeu à palper une organisation mentale, une qualité de la vie psychique du patient si finement, qu'il arrive souvent dès cette première poignée à esquisser un diagnostic. Il s'agit donc ici d'une préconnaissance corporelle d'une dimension immatérielle.

2.1.4. L'intelligence au travail

L'intelligence au travail permet de trouver un chemin, jusqu'alors inexploré, afin de parvenir à bout du réel, d'un problème inattendu. Ce chemin, qui n'est donc pas le fruit d'un raisonnement logique, mais d'une « corpspropriation » passe par ce qu'on nomme en phénoménologie le « contact ». Un contact « foncièrement corporel et affectif » avec les attitudes corporelles d'un patient, par exemple, qui finit par imprégnation à donner accès à l'univers mental de celui-ci. Lorsque survient le problème inattendu, c'est alors que sans même être capable d'expliquer d'où survient l'idée, l'astuce qui permet de surmonter l'obstacle imprévu apparaît telle une intuition.

L'auteur souligne que l'analyse du chemin de l'intuition ne peut se faire qu'après coup, car celui-ci [le chemin] « s'impose, qu'il vient avec force du corps à l'esprit » (Ibid : 36). Et qu'évidemment, cette capacité de contact et de mimétisme, ne tombant elle pas du ciel, s'est construite par la fréquentation assidue et prolongée du public en question et de sa réalité, outillant ainsi l'intelligence du corps.

Un autre exemple significatif est analysé dans l'ouvrage, celui d'assistantes maternelles qui doivent surveiller de jeunes enfants, parfois jusqu'à vingt, pendant leur sommeil afin de prévenir d'éventuels incidents comme un enfant enrhumé qui risquerait de s'étouffer, un autre qui pourrait régurgiter et s'asphyxier... L'autre difficulté à laquelle elles sont confrontées est de résister à s'endormir, le sommeil des enfants étant contagieux et étant elles-mêmes fatiguées. Et donc l'astuce qu'elles ont trouvée, émanant elle aussi de l'intelligence du corps, est de tricoter en silence à côté des enfants en étant légèrement distraites pour ne pas avoir une écoute trop appliquée qui rend suspect toute respiration, et en gardant une écoute flottante. Et dès qu'un changement survient dans ce bruit de fond, elles savent immédiatement qu'il y a quelque chose d'anormal. Il s'agit d'un savoir-faire de métier.

Si nous développons cette anecdote, c'est qu'elle soulève plusieurs questions nous dit Dejours. Imaginons que le directeur l'apprend, que pourrait-il en penser ? Pourrait-il comprendre que tricoter est une façon particulièrement habile et intelligente de travailler ? Imaginons qu'il interroge une assistante maternelle sur cette question et qu'elle est incapable d'expliquer ce qu'elle fait. Si elle semble incapable d'expliquer ce qu'elle fait, nous dit Dejours, c'est parce que « cette ficelle de métier est inventée à partir du corps, se pratique à partir du corps, et il n'est pas facile de rendre compte de ces savoirs faire incorporés. » (Ibid :37).

L'intelligence au travail est en avance sur la capacité que nous avons de la symboliser, de la formaliser, de la justifier, de l'expliquer, et de la transmettre (Ibid). Aussi, ce genre de savoirs-faire, hors normes et hors procédures, reste dans l'ombre, voire dans la clandestinité puisqu'elles peuvent passer pour des transgressions (ex : tricoter sur son temps de travail) et sont difficilement explicables par les travailleurs. Intelligence de la pratique, de l'expérience, du corps et ... de l'endurance :

« Pour bien jouir de ce pouvoir extraordinaire du corps d'intuitionner les solutions face au réel du travail, il faut outre tout ce qui a été dit de la sensibilité corporelle, une qualité supplémentaire : l'endurance » (Ibid :39).

2.1.5. Un travail invisible

Revenons brièvement sur une notion que nous avons entrevue dans le premier chapitre de notre travail. Si l'intelligence dont il est question ici est fondamentalement subjective, affective, corporelle difficilement transmissible et hors-norme, elle est aussi invisible (Dejours, 2013 :44).

En effet, « la sensibilité, la familiarité avec la matière, qui requièrent jusqu'au travail du rêve, n'appartient pas au monde visible. Tout ce qui est affectif et subjectif n'appartiennent pas au monde visible. Ce qui s'éprouve à l'intérieur de soi ne se voit pas. On n'a jamais vu de mal de dents, on ne voit pas les sentiments, on ne peut pas voir le rêve d'un autre, l'amour ne se voit pas, il s'éprouve les yeux fermés » (Ibid :44). Nous évoquerons à nouveau cette idée du travail invisible plus loin dans ce travail, et en lien cette fois avec les dimensions émotionnelles et affectives du travailler.

Ce caractère invisible a pour conséquence un problème majeur : le travail ne peut être mesuré objectivement. Sans rentrer dans les détails liés à l'évaluation, retenons simplement ici qu'étant subjectif et invisible, le travail ne peut selon Dejours, être évalué que selon une voie : celle de la reconnaissance par les pairs. Cette reconnaissance, qu'il nomme « jugements de beauté », émane de professionnels qui connaissent le métier de l'intérieur, et qui comme ils le pratiquent aussi, peuvent saisir l'habileté et l'intelligence au travail (Ibid :45).

2.1.6 Les intelligences au pluriel

On l'aura compris le travail « déborde toute limite impartie au temps de travail, il mobilise la personnalité tout entière » (Dejours, 2013b :28). Mais le travail ne se limite pas à une activité individuelle, il est aussi un rapport social dans le sens où il se déploie dans un monde humain qui se caractérise par des rapports de domination, d'inégalité et de pouvoir (Ibid :33). « Travailler c'est, engager sa subjectivité dans un monde contraint, ordonné, hiérarchisé (...) Ainsi le réel du travail n'est-il pas seulement le réel de la tâche, (...) c'est aussi faire l'expérience de la résistance du monde social et plus précisément des rapports sociaux, au déploiement de l'intelligence et de la subjectivité » (Ibid :34-34). Comment alors coordonner ces intelligences singulières afin d'éviter que

leur pouvoir de divergence, le risque de contradiction et de conflits entre elles ne déstabilise la cohésion du collectif de travail ? Et bien, nous dit-Dejours, c'est à travers la coordination des intelligences.

2.1.7. Coordination et coopération

Toujours selon ce même auteur, la coordination renvoie aux prescriptions auxquelles les travailleurs répondent par la coopération (travail effectif), et entre les deux se construisent des « règles de travail » voire des « règles de métiers » qui consistent dans la stabilisation d'accords entre les membres du collectif sur les manières de travailler (2013b :35). Il est question de compromis entre les styles de travail et les préférences de chaque travailleur afin de les rendre compatibles. Et pour aboutir à ce résultat, il faut que « chaque travailleur, individuellement, s'implique dans le débat collectif pour y témoigner de son expérience, pour s'efforcer de rendre visibles et intelligibles ses coups de main, ses savoir-faire, ses habilités, ses modes opératoires (...) faut-il qu'il la rende compréhensible et qu'il justifie les écarts qu'il s'autorise par rapport aux prescriptions » (Ibid :35). Ce débat d'opinions permet, dans le meilleur des cas, de passer de règles de travail singulières à des accords passés entre les travailleurs d'une équipe qui deviennent des accords normatifs poursuivant un double objectif : d'une part un objectif d'efficacité et de qualité du travail, et d'autre part un objectif social. (Ibid :36).

Travailler, rappelons-le, « ce n'est jamais uniquement produire : c'est toujours aussi vivre ensemble » (Ibid). Et celui-ci ne va pas de soi et n'est possible qu'à travers la mobilisation de la volonté des travailleurs pour conjurer la violence dans les conflits pouvant naître des désaccords sur les manières de travailler. Cette activité-là se nomme « activité déontique », et permet à l'organisation réelle du travail d'évoluer et de s'adapter en fonction du collectif et de ses membres, et à transformer les règles de travail (Ibid). Et apporter une contribution individuelle et un consentement aux accords normatifs implique aussi de renoncer à une partie du potentiel subjectif individuel afin de permettre le vivre ensemble et la coopération. Ce renoncement n'est pas toujours facilement consenti par tous les membres, il est possible que certains refusent « ces limitations qui occasionnent une souffrance intolérable à leur désir de se mettre à l'épreuve sans autre entrave que leurs propres limites à eux » (Ibid :37). Dejours estime alors que dans ce cas l'individualisme triomphe, au risque de ruiner la coopération et le collectif. Mais qu'est-ce qui explique que les travailleurs consentent à participer à la coopération en risquant une autolimitation de la subjectivité ? Pour une raison assez précise selon lui, c'est qu'en apportant cette contribution à l'organisation, nous espérons et attendons en retour une rétribution symbolique, la reconnaissance.

2.1.8. La reconnaissance

Cette rétribution immatérielle, symbolique, ou même morale, est ce qui mobilise l'intelligence des travailleurs, et elle s'entend « au double sens du mot : gratitude et reconnaissance de la réalité de ce qui a été apporté par le sujet qui travaille, c'est-à-dire

de la réalité de ce qui, dans le travail, n'est pas visible, mais est, finalement, ce dont aucune organisation ne peut se passer » (Ibid :37).

Celle-ci pour être efficiente, passe par des jugements :

- Le *jugement d'utilité* porte sur l'utilité économique, sociale ou technique de la contribution du travailleur et il est proféré par la ligne hiérarchique. « Le désir d'être utile est psychologiquement crucial » (Ibid :39).
- Le *jugement de beauté*, déjà brièvement évoqué, s'énonce en termes esthétiques, « c'est du beau travail », et ne peut être proféré que par les pairs, ceux connaissant le travail de l'intérieur. En retour, il octroie un sentiment d'appartenance à un collectif, un corps de métier.

Dejours ajoute un point essentiel, cette rétribution symbolique pour la contribution amenée, ces jugements portent d'abord sur le faire, sur la qualité du travail, et non sur la personne. Ce n'est que dans un second temps que le sujet peut « rapatrier ce jugement du registre du faire dans le registre de l'être : ainsi puis-je être transformé par la reconnaissance dans le sens de l'accomplissement de soi » (Ibid : 39).

Cet enjeu de reconnaissance est considérable puisque « La reconnaissance peut transformer la souffrance en plaisir » (Ibid). C'est en raison des gratifications essentielles pour l'identité du sujet que la mobilisation subjective et l'intelligence peuvent être obtenues de ceux qui travaillent. En tenant compte de ce que la coopération peut apporter tant dans les registres individuels et sociaux, on comprend pourquoi une solidarité fondamentale entre l'expérience subjective qui se cherche, et l'implication collective qui veut apporter une contribution au vivre ensemble, peut se constituer (Ibid).

Conclusions

Afin de conclure simplement, nous retiendrons ici que le travail, foncièrement subjectif et corporel demande au travailleur de développer une intelligence particulière pour venir à bout du travail réel. Ces épreuves s'éprouvent à l'intérieur du sujet, se poursuivent au-delà des limites imparties par le temps de travail, et appartiennent au monde de l'invisible.

Le travail est aussi fondamentalement social. Cette intelligence-là se mêle à d'autres au sein de collectif de travail, et lorsqu'elles parviennent à passer de la *coordination* à la *coopération*, elles créent notamment à travers une confrontation d'opinions et une autolimitation, des « règles de travail » et contribuent à la construction du vivre ensemble. Cette contribution, cette volonté de participer au travail collectif, est permise et renforcée par la reconnaissance, des pairs et de sa ligne hiérarchique. Rétribution symbolique dont l'enjeu au sein du travail est considérable en tant qu'il agit et transforme les sujets et permet l'action collective.

Nous terminerons par nuancer un point qui nous semble important souligné par Dejours. « La *mètis* ne se déploie pleinement que dans ce jeu subtil de subversion des prescriptions. Mais il faut des prescriptions sinon toute la dynamique de l'intelligence rusée se paralyse » (Dejours, 2013 :45). Et donc il n'est absolument pas ici question de renier l'importance ni de l'organisation du travail, ni de l'intérêt que peuvent recouvrir l'évaluation quantitative et la mesure des performances, mais de garder à l'esprit qu'à elles seules elles sont fausses et injustes et doivent être confrontées en permanence à la reconnaissance par les pairs (Ibid).

2.2. Les émotions au travail

Introduction

Nous l'avons évoqué dans l'introduction de ce chapitre, les dichotomies entre raison et émotion, culture et nature, individu et société, ont organisé les catégories d'analyse et divisé le travail entre la psychologie et la sociologie, en plaçant l'étude des émotions du côté du biologique, de l'individu (Bernard, 2013). Ceci a ralenti l'approche des émotions dans leur caractère relationnel et socialement construit (Ibid). Mais il semblerait depuis les années 90 que nous assistions à un retour du « sensible » (Barbier, 1994), à un tournant « émotionnel » (Lordon, 2013) dans les sciences humaines et sociales. Ce tournant influence nos façons de penser le social en mettant à l'épreuve nos paradigmes actuels et en posant de nouvelles questions (Jeantet, 2018).

En lien avec ce constat, nous allons dans cette partie intitulée « Les émotions au travail », tenter de mieux comprendre pourquoi le monde du travail et les émotions semblent si éloignés, et ce faisant, pourquoi la sociologie des organisations ne semble leur avoir accordé jusqu'à présent qu'une attention partielle, à l'exception de certains auteurs.

Parallèlement, nous explorerons en quoi la prise en considération des émotions dans le travail pourrait renouveler et approfondir notre compréhension des organisations et de leur fonctionnement.

Cependant, non par manque d'intérêt, mais par souci de circonscrire notre travail, nous ne parlerons pas ici des liens entre les émotions et les dimensions de contrainte et d'exploitation du travail dans son monde d'organisation capitaliste (Jeantet, 2018 :10).

2.2.1. Brèves définitions

Bien que nous ayons fait le choix d'un usage souple et ouvert des différentes terminologies en lien avec les affects, nous nous devons tout de même de définir le terme principal que nous utiliserons dans le chapitre qui suit, à savoir les émotions. Nous empruntons la définition suivante à Aurélie Jeantet, telle qu'elle la décrit dans son ouvrage « Les émotions au travail ».

« Les émotions désignent quelque chose qui s'exprime du vécu et du ressenti, subjectivement et socialement façonnés, et cette expression prend la forme d'une

manifestation corporelle, cognitive et psychique (plus ou moins consciente) et sociale (qui s'inscrit dans des interactions, vectrices d'attentes, de règles et de conflits interprétatifs » (2018 :16).

Ce qui nous intéresse dans cette définition, c'est qu'elle contient en elle les dimensions à la fois sociale et subjective, tenant ainsi les deux bouts de l'objet. Et pour le dire autrement, « les émotions et sentiments se construisent individuellement, mais cette construction psychique relève d'une activité sociale, collective et historique » (Farrugia, 2010 :6)

2.2.2. Les émotions au travail

Avant d'entrer dans le champ particulier du travail social, un détour par une réflexion générale autour des émotions nous paraît intéressant dans l'idée de comprendre le contexte plus large dans lequel prend naissance ce champ spécifique. Pour nous accompagner dans cette réflexion, nous nous centrons principalement sur l'ouvrage d'Aurélije Jeantet, cité précédemment, travail retraçant une vingtaine d'années de recherche et d'analyse du thème des émotions en sciences sociales, en particulier dans le champ de la sociologie.

En effet, investiguer la question des émotions dans le travail apparaît d'autant plus intéressant que le travail « se veut un champ plus que tout autre rationnel » (2018 :7) et que l'étude sur celui-ci, bien que traversée par divers courants, se réfère le plus souvent « aux logiques stratégiques et instrumentales animant des acteurs rationnels au sein d'organisations régulées » (Ibid), nous y reviendrons.

Pourtant, il semble aujourd'hui admis que le travail sollicite vivement le corps, les affects, la subjectivité, et demande au travailleur de chercher du sens, du plaisir, des résonances sensibles à ce qu'il est et ce en quoi il croit, pour se reconnaître dans celui-ci (2018 :8). En effet, « les travailleurs mettent d'eux-mêmes dans leur travail et tentent de l'humaniser, sensibles aux échos qu'ils sont susceptibles de puiser dans leurs expériences passées, dans des résonances affectives renouvelées jour après jour » (2018 :11). Selon Christophe Dejours, « le travail n'est jamais neutre, il opère soit du côté de l'épanouissement et de la construction de la santé mentale, soit du côté de sa dégradation » (1980).

Dans ce sens, le travail semble être un espace au sein duquel il apparaît pertinent de porter une attention aux émotions, car sa prise en compte, selon Aurélije Jeantet, peut conduire à renouveler trois modalités du rapport au travail (2018 :8). Premièrement à mieux comprendre l'aspect subjectif que le travail requiert, dans le sens de ce qu'il mobilise en tout un chacun, comment il nous transforme et ce qu'il nous fait. Ensuite, cette considération peut affiner l'analyse des processus collectifs, des normes, des hiérarchies et des rapports de domination (Ibid). Enfin, elle nous amène à tenir compte

des valeurs et des catégories de pensées à travers lesquelles nous appréhendons le monde, notamment au regard de nos activités professionnelles (Ibid).

Il apparaît aujourd'hui crucial de dépasser l'opposition entre émotion et raison afin de penser à l'inverse leur interdépendance, en effet, rappelons que la fonction des émotions a été amplement démontrée dans les processus cognitifs, que ce soit à travers les travaux d'Antonio Damasio ou encore les apports récents des neurosciences (Ibid). Il est d'ailleurs intéressant de noter que dans certaines cultures, cette dichotomie n'existe pas (Lutz, 1985 : 17), les habitants de l'île du pacifique Ifaluk, ont même un mot, Nunuwan, qui signifie « penser et sentir », définissant l'intelligence comme le fait d'être sensible aux autres et à leur influence (Ibid). Ce bref exemple nous démontre à quel point la division entre émotion et raison est une construction sociale reposant sur des normes.

Ces normes diffèrent d'un endroit à un autre, par exemple dans le monde du travail, les émotions qui imprèneront les représentations, le langage et les jugements, ne sont pas les mêmes d'un milieu professionnel à un autre (Ibid :9). C'est ce qu'on appelle une culture émotionnelle relative à une société, à une époque donnée, et au sein de celle-ci existe également des « sous cultures émotionnelles spécifiques à certains métiers ou segments professionnels », également nommées « registres émotionnels » (Ibid), nous y reviendrons plus loin dans ce travail. Autrement dit, c'est l'idée que certains affects soient reconnus, voire valorisés dans certains métiers alors que d'autres sont mal vus, quelques fois interdits, et que cela peut être tout à fait l'opposé dans un autre domaine professionnel. Cette « socialisation », entendue comme la transmission de cette culture (émotionnelle) au sein d'un milieu spécifique, teinte les savoirs mis en œuvre dans l'exercice de l'activité, mais aussi le langage disponible, et aura comme conséquence le fait que l'on soit plus ou moins préparé à soit reconnaître, exprimer et partager, ou à l'inverse, à taire, garder pour soi et censurer, certaines émotions (Ibid).

Par ailleurs, la souffrance au travail, qui semble grandir dans tous les secteurs professionnels, comme le démontrent un grand nombre d'indicateurs, d'études et de témoignages, est un problème social majeur qui a aujourd'hui sa place dans le débat public et dans la prise en charge thérapeutique (Ibid). Il semble donc y avoir au sein de notre société une attention plus grande qu'auparavant à l'expression d'émotions négatives, de souffrance au sein du travail. Et à côté de ces émotions négatives se déploient également des émotions positives au travail, sur lesquelles les entreprises, les médias et les politiques mettent généralement l'accent. Depuis les années 80, nous pouvons repérer cette référence aux émotions positives notamment dans la communication interne des moyennes et grandes entreprises (Ibid). Mais au-delà de ces discours, et bien que « la quête de reconnaissance et du bonheur au travail peut être dénoncé dans ses excès comme un leurre provoqué par une stratégie managériale visant une exploitation maximalisée » (Ibid :11), les travailleurs n'ont de cesse de chercher du plaisir, de la satisfaction, et le sentiment d'être utile dans leur travail (Ibid). Ceci constitue, selon Aurélie Jeantet, une vérité psychologique et anthropologique. Et donc

les émotions telles que le plaisir, la curiosité, l'amitié sont à considérer en tant qu'elles participent à la dynamique subjective qui se déploie au sein du travail.

Si la sociologie du travail s'est longtemps uniquement penchée sur les rouages techniques, les modes d'organisation, les compétences, le droit, et le pouvoir, ou encore les cultures professionnelles, ces leviers apparaissent aujourd'hui « insuffisants pour décrire le réel dans sa complexité et dans son épaisseur subjective » (Ibid :13).

Il est clair que le travail occupe une place première dans nos vies, à la fois d'une manière sociale, psychologique, temporelle et bien sûr financière et économique. Généralement, nous passons plus de temps au travail que dans les autres sphères de nos vies. L'enjeu et le rôle du travail sont donc majeurs pour chacun d'entre nous, « qu'il nous mine ou qu'il nous fasse défaut » (Ibid :14), il n'est pas un objet extérieur que nous pouvons estimer de manière indépendante et objective, qu'on le souhaite ou non, « il nous mobilise psychiquement et affectivement » (Ibid). Pour l'auteure, c'est notamment ce qui explique qu'à l'inverse d'autres institutions, le travail est « saturé d'émotions » (Ibid). Il existe des chercheurs qui aient souligné cet aspect, et il semble qu'ils l'aient souvent fait en focalisant leur analyse sur une émotion ou un sentiment unique : l'appât du gain a ainsi été l'objet des économistes, la soif du pouvoir celui des sociologues des organisations dans la lignée de Michel Crozier, ou pour certains consultants d'entreprises la peur du changement, la paresse ou encore le désir de reconnaissance (Ibid). L'auteur émet une critique majeure : plutôt que de réduire certains comportements à une seule émotion explicative qui l'emporterait sur toutes les autres, « force est de reconnaître que les émotions sont non seulement omniprésentes au travail, mais aussi extrêmement diverses » (Ibid). Dès lors, nous pouvons considérer qu'au même titre que les aspects techniques de l'organisation, les affects sont un rouage indispensable.

Nous pouvons dès à présent nous demander « pourquoi la sociologie du travail a-t-elle si vite abordé le corps au travail, si tard le cœur au travail ? » (Verret, 2010, titre d'une communication non publiée lors d'une journée d'étude du Mage). Parce que, nous dit Aurélie Jeantet, le monde du travail et des organisations, objet de la sociologie du travail, se définit comme a-émotionnel et a vu s'imposer avec vigueur le mythe de la rationalité (2018 :48). Et tout comme le monde du travail, le monde de la recherche s'est aussi, et avant toute chose, défini par la raison (Ibid). Nous détaillerons davantage ce processus de rationalisation dans la partie suivante de ce travail.

Pour le dire à l'aide des mots d'autres auteurs, « la sociologie académique néglige cette sphère expérientielle particulière que constitue la subjectivité, l'émotionnalité et la sentimentalité, considérant que la discipline doit s'occuper de faits et phénomènes collectifs observables, entrant facilement dans des protocoles d'objectivations souvent spécifiés en procédures de quantifications potentielles émanant d'enquêtes investiguant méthodiquement un terrain » (Farrugia, 2010 :6, op p45). Et « pour Marx Weber, les

émotions sont principalement un désordre, que le processus de rationalisation a pour objet de réduire -dans l'idéal bureaucratique, il n'y a pas de place pour elles » (Jeantet, 2018 :30).

D'autre part, il n'y a pas que dans la sociologie du travail ou dans le monde de la recherche que les émotions sont ainsi vues, de manière générale, l'auteur soutient l'idée que dans notre monde, « interpréter des actes ou des paroles en termes émotionnels, c'est discréditer la cohérence et la valeur morale de l'action déployée, la pertinence du sujet émis, l'exercice sensé de la raison » (Ibid :50).

Au niveau plus micro des relations au travail et par analogie, l'expression de ses émotions est presque toujours associée à un manque de professionnalisme, et celle-ci est souvent perçue comme une trop grande sensibilité, perméabilité ou même faiblesse qui est susceptible de systématiquement suspecter la qualité du travail (Ibid). À l'inverse, pour être un bon professionnel il faut apprendre à maîtriser ses émotions et leurs expressions. Selon Aurélie Jeantet, cette norme de maîtrise, de régulation de ses émotions semble inflexible bien qu'elle ne s'applique pas à tous avec la même intransigeance, et de la même manière selon la position hiérarchique ou le genre (Ibid).

Conclusions

Nous vivons dans une société construite sur des divisions binaires -culture et nature, homme et femme, émotion et raison- donnant une place bien plus importante à l'un qu'à l'autre. Ce construit social, fruit d'une société et d'une époque donnée, s'est érigé en normes imposées à tout un chacun, du monde du travail au monde la recherche, la rationalité semble ainsi avoir pris le dessus sur l'émotion, la reléguant au second plan, avec pour conséquence -en partie- ce que nous venons d'entrevoir.

Dans ce contexte, les émotions apparaissant pourtant comme « un rouage indispensable de nos vies, de nos sociétés, de notre économie, introduisent également un grain de sable qui vient parfois gripper la machine telle qu'on voudrait souvent, dans un idéal de maîtrise rationnelle, la voir fonctionner » (Jeantet, 2018 :11). Pourtant, nous l'avons évoqué, elles sont nécessaires et primordiales, mais également évitées par les individus, invisibilisées par les organisations, ou instrumentalisées à des fins managériales. Elles sont souvent placées du côté du dysfonctionnement, alors qu'elles pourraient tout à fait faire sens, être partagées et s'associer à une certaine cohérence. Cependant, étant aussi marquées par une forme d'incertitude, « elles suscitent méfiance et sont souvent dévalorisées » (Ibid) au sein de la société en général.

Dans le champ de la sociologie des organisations, il paraît aujourd'hui indispensable de prendre en considération les émotions, positives et négatives, dans leur caractère multidimensionnel et diversifié -au même titre que les aspects plus techniques de l'organisation- afin de mieux appréhender les réalités complexes du monde du travail.

Cette injonction à la rationalité semble s'être imposée dans notre société et dans le monde du travail. Peut-être est-elle même, en partie, à l'origine de l'idée de distance présente dans le champ du travail social. C'est précisément l'une des hypothèses de ce travail, que nous explorerons à la fin de ce chapitre.

Transmises à travers le processus de « socialisation », les normes émotionnelles diffèrent d'un milieu professionnel à un autre, et encouragent ou découragent certains affects plutôt que d'autres. Qu'en est-il du champ du travail social ? En lien avec notre questionnement, nous explorerons plus loin dans ce travail, le « registre émotionnel », la « sous-culture spécifique » au travail social.

Après avoir en partie démontré les intérêts et la légitimité de la prise en compte des affects pour les mondes du travail et de la sociologie des organisations, une question que nous n'aborderons pas directement dans ce travail, mais qui nous semble particulièrement intéressante demeure. C'est de nouveau à travers les mots d'Aurélije Jeantet que nous la poserons :

« Comment imaginer ce qui se passerait dans des mondes professionnels qui feraient de la place aux émotions, qui les considéreraient comme légitimes ? Quels effets pourrait-on en escompter ? Spontanément, cette idée convoque l'image d'un déchaînement passionnel épouvantable où chacun se mettrait à pleurer, à crier, voire à brutaliser sauvagement ses collègues ses supérieurs ou ses clients. À tel point que l'on peut se demander si cette représentation ne fonctionne pas comme un mythe destiné à les canaliser en acceptant le cadrage et même l'éviction. À qui profite cette représentation sociale des émotions comme désordre et comme menace ? Sans doute à ceux qui ont intérêt à neutraliser celles des autres, des subordonnés, des dominés, en les normalisant. » (Jeantet, 2018 :21)

2.3. De la rationalisation à l'idée de distance en travail social ?

Introduction

Dans cette partie, nous allons premièrement définir les termes de rationalité, rationalisation et rationalisme, et ce qui les lie à la science, principalement à l'aide des théories de Max Weber.

Ensuite nous tenterons de contextualiser comment l'émergence du processus de rationalisation au sein du monde du travail et de la littérature sociologique aurait mené à l'injonction de neutralité affective. Pour ce faire, nous nous appuyerons de nouveau sur l'ouvrage « Émotions au travail » d'Aurélije Jeantet.

Enfin, nous ferons un bref détour historique pour comprendre les liens qui unissent ce processus, la science et le travail social en Belgique, pour en arriver à cette idée de distance. Pour ce faire, nous mobiliserons les connaissances de Guy Zélis, professeur du département d'histoire à l'Université Catholique de Louvain.

2.3.1. La rationalité, la rationalisation et le rationalisme

Avant toute chose, il nous semble important de définir les notions qui nous intéressent ici, à savoir la rationalité, la rationalisation et le rationalisme.

Premièrement, la rationalité est définie par le dictionnaire Le Robert comme le « caractère de ce qui est rationnel ». Notons que la rationalité est souvent comprise dans un sens étroit : « est rationnel tout comportement fondé sur une comparaison systématique des moyens et des fins (quel est le but recherché et quel est le meilleur moyen de l'atteindre). Il s'agit de la célèbre rationalité en finalité de Max Weber, trouvant certainement sa meilleure expression idéal-typique dans le modèle de l'homo œconomicus (Ferrière & Martin, 2011).

Selon Raymond Boudon, la rationalité découle de la notion philosophique de la raison. Sans entrer dans une contextualisation philosophique et théologique de cette notion, remarquons cependant qu'elle a émergé de l'observation du fait que les hommes seraient dotés de la capacité de calcul et d'argumentation. Dans la philosophie ancienne, les stoïciens opposaient le sage, obéissant à sa raison, au non-sage, guidé par ses passions (2009). Le christianisme également perçoit les hommes, façonnés à l'image de Dieu, comme étant tous dotés de raison, et insiste pour que les forces allant à l'encontre de son exercice soient domestiquées (Ibid). La raison, pour la philosophie classique, est l'instrument qui permet de se représenter la réalité telle qu'elle est. Elle est non seulement un guide de la connaissance, mais aussi de l'action. Ces thèmes ont été repris par les auteurs modernes, et les questions philosophiques qu'ils soulèvent continuent d'habiter les sciences sociales. Notons que de nombreuses critiques et révisions, sociologiques et autres, ont été faites envers cette conception de l'homme et de la connaissance, que nous ne saurons détailler ici, entraînant les sciences sociales à abandonner le terme de « raison » au profit de la notion de « rationalité » (2009).

Ensuite, le terme de rationalisation, quant à lui, renvoie à un phénomène, à la fois économique et social, constituant l'application de la rationalité à tous les domaines de la vie. Occupant une place centrale dans les travaux de Max Weber, cette notion est rattachée à une famille lexicale construite à partir d'une même racine, *ratio*-raison, dont les six principales sont la rationalité, l'irrationalité, le rationnel, le rationalisme, la rationalisation et l'irrationalisation (Bezes, Billows, Duran & Lallement, 2021). Selon ces mêmes auteurs, Weber a associé la rationalisation à un modèle de développement historique marqué par la prévalence de l'action dite rationnelle par rapport aux moyens, action orientée par des régulations et des normes toujours plus formalisées et abstraites. Ceux-ci proposent trois précisions afin de sortir des représentations clichées à ce sujet. La première est que, selon Weber, la rationalisation est davantage apparentée à une répétition éternelle en faveur d'une meilleure adéquation entre les moyens et les fins plutôt qu'à une direction aboutissant à un état rationnel du monde social. Deuxièmement, selon lui, la rationalisation n'est pas un phénomène propre aux sociétés

modernes, la caractéristique de la civilisation occidentale réside plus dans la place qui lui est concédée et à la multitude des domaines où elle exerce son emprise, que dans l'existence de forces rationalisatrices. Enfin, à ses yeux, la rationalisation ne se cantonne pas à un mouvement démesuré de l'action rationnelle en finalité, mais désignerait de manière plus générale « un processus d'ordonnement du monde » (2021).

De plus, pour Weber et selon la même source, la rationalisation est double : « elle est objective lorsque le chercheur tente de mettre en évidence et d'analyser les motifs de l'acteur et les moyens que ce dernier utilise pour atteindre un objectif qu'il s'assigne ; elle est subjective lorsque l'individu explique ou motive ses actes en se réclamant d'une valeur, politique, religieuse, éthique ou autre » (Cherkaoui, 2004). Selon lui, la rationalisation c'est la capacité de produire des procédures, des techniques, ou des règles qui permettent d'introduire une cohérence et une efficacité dans les actions humaines. Cette double rationalisation serait le propre du capitalisme, tel qu'il l'a démontré dans son ouvrage de « l'Éthique Protestante et l'Esprit du Capitalisme », et résumé comme suit dans « Histoire économique » : « ce qui a en fin de compte produit le capitalisme consiste en l'entreprise rationnelle douée de durée, en la comptabilité rationnelle; en la technique rationnelle, dans le droit rationnel, mais non pas exclusivement ; il faut ajouter à titre de complément la conviction rationnelle, la rationalisation de la conduite de la vie et l'ethos économique rationnel. » (Weber, 1992 :302). Notons tout de même que cette théorie faisant état d'un lien entre la rationalisation et le capitalisme aurait fait l'objet de nombreuses critiques, interprétations et tentatives d'instrumentalisations (Muller & Sigmund, 2014).

La rationalisation occupe une place centrale en économie puisque les présupposés de la science économique contemporaine et leurs implications (l'idée d'un progrès à l'infini, d'une croissance illimitée, la bureaucratisation et la dépersonnalisation totales de la société, etc.), reposent sur cette conception de l'homme, qu'est *l'homo œconomicus* soit *l'animal économique*, perçu comme un être rationnel, une « machine à calculer coûts, profits, plaisirs et peines des propres actions » (Lingua, 2012). En effet, dans ce modèle économique prédominant actuellement, afin d'accroître l'activité économique, la rationalisation réorganise constamment et rationnellement les méthodes de production, et en cela, elle est indissociable d'une vision productiviste du monde. Un des processus les plus connus et répandus de rationalisation en économie est le taylorisme nous l'évoquerons plus loin dans ce travail. D'ailleurs, les approches mettant l'accent sur la rationalité de l'acteur dans les sciences sociales s'appuient le plus souvent sur la science économique au sein de laquelle ce postulat théorique a été en même temps rapidement adopté et généralisé (Demeulenaere, 2003).

Enfin, et pour le définir de manière générale, le rationalisme est une doctrine philosophique, posant la raison comme étant la seule source de connaissance réellement valable et affirmant que le réel ne peut être compris qu'en vertu d'une explication qui repose sur la rationalité. Il semblerait que ces modes de pensées soient apparus sous

différentes formes à de nombreuses époques historiques. Le terme renvoie certainement à des pensées plus complexes, nuancées et à des courants hétérogènes, qu'il conviendrait sans doute d'approfondir pour le comprendre avec finesse. Ce qui n'est pas l'objet de notre travail.

Pour conclure ce propos, nous allons considérer brièvement les liens qui unissent la rationalisation à la science. En se revendiquant comme l'unique accès à ce qui peut être tenu pour vrai, la science offre comme garantie la rationalité de sa démarche, si bien qu'au premier regard ces deux concepts, science et rationalité, semblent se définir réciproquement « dans une circularité non seulement exclusive par l'entreprise de démarcation qu'elle induit, mais surtout stérilisante dans la mesure ou précisément elle interdit de penser "scientifiquement" » (Leclerc-Olive, 2001)

En effet, la science nous a appris qu'il était possible théoriquement de contrôler la nature et d'influencer la société, mais aussi les croyances des hommes, grâce aux prévisions et aux calculs fondés sur une connaissance objective des phénomènes (Cherkaoui, 2004). Depuis le 17^e siècle, ses réussites constantes ont érigé sa méthode et sa démarche en modèle. Et en offrant un modèle aux activités rationnelles par finalité, elle a aussi contribué à la rationalisation des activités non scientifiques, ce qui pour le même coup a chassé toutes les puissances mystérieuses et banni tout usage des moyens magiques, participant ainsi, avec d'autres, à ce désenchantement du monde qui n'était pas contenu dans ses objectifs (Weber 1905 :122 ; Weber 1919 :77-79). Selon Cherkaoui, ceci est une des conséquences inattendues de l'activité et du travail de Weber, provoquée par l'extension du domaine d'application de la rationalisation (2004).

2.3.2. La neutralité affective

Selon Aurélie Jeantet, l'idéologie rationaliste des organisations n'est pas nouvelle, cependant il semblerait que l'OST (l'organisation scientifique du travail) - qui recouvre un ensemble de principes et de pratiques visant à maximaliser la production industrielle - l'ait rendue très explicite et systématique (2018 :53-54). Le taylorisme a ainsi interdit aux ouvriers la moindre manifestation émotionnelle et la moindre initiative (Taylor, 1912). Les ouvriers sont perçus et se voient réduits à des exécutants au sein d'une division du travail très forte, dans lequel le prescrit est sensé dicter à la perfection leurs actions, c'est ce qui décrit par Taylor comme le « one best way » qui ne laisse aucune place aux affects. Weber, qui a théorisé ce modèle de la rationalisation, explique que les principes de la bureaucratie sont « d'éliminer (...) toutes les émotions personnelles et irrationnelles qui échappent au calcul » (1968). Et, toujours selon Aurélie Jeantet, il semblerait que ce soit Henri Fayol qui ait transposé ces principes au monde des bureaux, où il sera attendu des employés un travail « sans haine et sans passion », « sans amour et sans enthousiasme » (Weber, 1968).

À partir de ce moment, « les émotions sont perçues comme des entraves et une perte de temps dans une organisation où tout est pensé, prévu, compté, mesuré, calculé. (...)

L'éviction des émotions du monde du travail se justifie généralement par des préoccupations visant à maximaliser la performance, l'efficacité, et la productivité (idéologie rationaliste), elle [l'éviction] est en réalité tout autant indispensable pour assurer la division du travail, la domination, en garantissant une forme de consentement, et l'ordre social » (Jeantet, 2018 :53-54).

Par la suite et via des chemins parallèles, il semblerait que cette idée de neutralité affective ait été récupérée et affinée, à la fois par la sociologie de l'action publique, la sociologie des organisations et la sociologie des professions pour devenir une norme qui s'est ensuite étendue à tous les travailleurs en relation avec un public (Jeantet, 2018 :55).

Ensuite, il apparaît que lorsque les sociologues ont théorisé la « relation de service » dans l'ouvrage « Asiles » de Goffman en 1961, ils ont examiné dans un même temps l'implication relationnelle, et son inverse, le détachement (Jeantet, 2018 :55). Et dans cet ouvrage, Goffman utilise les termes de « matériau humain » et « l'homme comme chose », en écrivant : « En tant que matériau humain, les hommes peuvent revêtir en quelque sorte les mêmes caractéristiques que les objets inanimés » (1961 :120). « Ce faisant Goffman va encore plus loin dans la réification opérée dans le traitement des usagers et dans la désaffectivation opérée par l'analyse sociologique » (Jeantet, 2018 :55). S'en suivra, selon cette même auteure, alors un mouvement cyclique, une tension entre compassion et distance (Ibid).

Ainsi, selon les recherches menées par Aurélie Jeantet, la relation au public a été décrite par d'autres sociologues dans des termes qui vont tous globalement dans un même sens : « la "neutralité" (Weber, 1921), la "dépersonnalisation" et la "distanciation" (Goffman, 1961), la "neutralité affective" (Parsons, 1951), "l'évitement" de l'utilisateur (Weller, 1990), les stratégies de "protection" (Crozier, 1963), la "routine" et "l'impersonnalité" (Merton, 1940), le "détachement" au prix d'une dualité et d'un dédoublement (Dubois, 2003), le "retrait" (Sainsaulieu, 1977), la "non-implication", jusqu'à la fameuse "bonne distance" (si usitée dans les métiers de contact, notamment dans le travail social). » (2018 :55-56). Ces déclinaisons ne semblent reconnaître l'importance de l'implication affective engendrée par la relation avec un public « que pour mieux s'en dégager » (Ibid).

Pour conclure, nous terminerons par les propos d'Aurélie Jeantet, qu'il nous paraît pertinent de garder tels quels :

« Toute cette terminologie revient à dépeindre une relation potentiellement impliquante, mais qui ne l'est finalement pas, dès lors qu'il y a professionnalisme, expérience, compétences, principes déontologiques ou marges d'autonomie et stratégies. Pour un vrai professionnel, la relation ne compte pas subjectivement et affectivement, elle ne le touche pas, ne lui fait même pas mal. Le détachement est la marque du professionnalisme, l'idéal d'un professionnel étant précisément de ne plus avoir d'émotions. » (2018 :56).

2.3.3. L'idée de distance en travail social

Après avoir contextualisé l'émergence de la norme de maîtrise des affects au sein du monde du travail en général, puis plus particulièrement en lien avec la sociologie et ses théories sur les métiers en relation avec le public, nous proposons ici de nous centrer sur le champ du travail social. Notre but étant de tenter de comprendre le chemin qu'a emprunté la rationalisation (économique) pour arriver à la notion de « bonne distance » en travail social, en passant par la neutralité affective dans les organisations et dans la littérature.

Pour commencer, un rapide détour par l'histoire devrait nous permettre de mieux comprendre l'origine du lien qu'entretiennent la rationalisation et le travail social en Belgique.

Selon Guy Zélis, professeur au département d'histoire de l'Université catholique de Louvain, dans un exposé de cours intitulé « Travail social en mutation : repères historiques » (2005), en Belgique, à partir de la fin du 19^e siècle et alors que la charité et la philanthropie se révèlent inadaptées et impuissantes pour résoudre la question sociale, l'État va commencer à revendiquer une responsabilité sociale. Prônant la solidarité et le devoir social, il établit les premières lois sociales.

Peu à peu se développe l'idée d'une professionnalisation de l'intervention sociale avec l'institution progressive d'une politique sociale par l'État. L'intervention de l'État et l'évolution du secteur social privé se sont appuyées sur des connaissances apportées par les sciences sociales en pleine expansion. Selon lui, il y eut une « interpénétration de la scientificité/science et de l'action. Cette scientificité de l'action sociale emprunte notamment à la science statistique, à la médecine, à la sociologie, à la psychologie sociale, etc. » (Ibid). Le travail généralisé et professionnalisé est mis en œuvre pour répondre aux besoins sociaux grandissant pendant et après la guerre 14-18, pour lesquels une « réponse est recherchée et étudiée par le recours à un outil scientifique, l'enquête sociale ». « Le service social est donc marqué par le développement des sciences sociales et humaines, qui a amené une rationalisation scientifique des modes et de la technique d'assistance » (Zélis, 2005 :4).

Dès lors, nous pouvons mieux comprendre comment le travail social en Belgique est historiquement relié à la science, notamment à la sociologie, elle-même imprégnée de la rationalisation. Il semble également qu'on ait eu recours à la science afin de professionnaliser le secteur du travail social, et nous l'avons vu, la science et la rationalisation sont intimement liées.

Tout ceci semble avoir participé à la construction et à la diffusion de l'idée de distance en travail social, la « bonne distance », que nous aborderons dans la partie qui suit. Pour reprendre les mots de Gaberan, « il est dorénavant prescrit au travailleur social de ne

plus mêler les affects et les émotions à son travail et s'impose à lui cette "juste distance" » (2020).

Conclusions

En guise de conclusion et parce que ses propos nous semblent notamment illustrer le cheminement intellectuel que nous tentons de mener au cours de ce chapitre, nous citerons ces quelques mots de Dominique Depenne :

« Le fait de souligner l'importance du contexte social de l'émission du discours dominant met en lumière - en ce qui concerne le travail social- l'idée que le discours de "mise à distance" est, d'une part, orientée idéologiquement, d'autre part tout à fait illusoire. Or le technicisme repose sur un tel discours, ce qui induit en lui une forme d'autoritarisme qui ne peut plus le laisser sans suspicion sur ses ambitions » (2017 :61).

Dès lors, nous nous demandons si ce détachement affectif, cette non-implication censé garantir une posture professionnelle, gage d'objectivité et de scientificité, permettent-ils réellement au professionnel d'être plus efficace et efficient ?

Dans la partie suivante, nous tenterons d'éclairer ces questions, à l'inverse, en investiguant comment la part sensible du métier, les émotions, les affects, le corps, permettent l'accompagnement des jeunes et la posture professionnelle.

2.4. La part sensible dans l'accompagnement des jeunes

Introduction

Le secteur social et médico-social a vu naître le développement très important du verbe « accompagner », et celui-ci doit être compris en prenant en considération plusieurs aspects, à savoir l'étymologie, l'histoire des pratiques et de leurs paradigmes, et les transformations des rapports juridiques entre les professionnels et les usagers (Hajjar & Papay, 2015).

C'est ce que nous tenterons de faire dans cette partie, en démarrant par quelques éléments, issus de divers auteurs, marquant une évolution du travail social et l'émergence de la notion d'accompagnement. Nous essayerons ensuite de définir la notion d'accompagnement et les postures qu'elle suppose. Cependant, nous ne n'évoquerons pas les transformations des rapports juridiques entre usagers et professionnels, s'agissant d'un aspect qui nous intéresse moins pour notre travail.

Ensuite, nous définirons brièvement le public auquel notre recherche s'intéresse, à savoir les jeunes, et citerons les problématiques auxquelles ils sont confrontés, les menant vers les deux associations qui nous intéressent.

Après quoi nous explorerons ce que nous nommons la « part sensible » du métier d'accompagnement, composée à la fois des dimensions émotionnelles et affectives du travailler, de la notion de « sous-culture émotionnelle » et de « bonne distance ».

Enfin, nous aborderons la question des émotions dans le travail d'accompagnement en lien avec la théorie du travail vivant de Christophe Dejours.

2.4.1. L'accompagnement des jeunes

2.4.1.1. Évolution du travail social et contexte d'émergence de la notion d'accompagnement

Premièrement, selon Michel M. dans son ouvrage « De l'éducation à l'accompagnement, quelles questions pour le travail social ? », L'émergence de la pratique de l'accompagnement contribue à un changement de paradigme institutionnel. En effet, pendant longtemps, les institutions sociales et éducatives palliaient les inégalités en proposant des compensations matérielles, financières ou médicales (2013 :177-190). Actuellement, l'institution préconise des actions personnalisées qui prennent en compte la singularité des personnes et prennent place dans des dispositifs. Les pratiques d'accompagnement participent donc à ce changement, en impliquant un rôle actif de l'accompagné qui se trouve au centre d'une relation qui se construit en interaction avec l'accompagnant (Michel, 2013 :177-190).

Plusieurs logiques caractérisent ce contexte, nous allons brièvement les expliciter. La première est une logique sociale, celle de l'individualisation et de l'autonomisation, qui désigne une nouvelle conception de la régulation sociale reposant sur une régulation individuelle (Paul, 2012). La société nous individualise et ce nouvel individualisme signale la montée de la norme d'autonomie (Erhenberg, 1995), l'objectif devient alors de « permettre aux personnes de résoudre eux-mêmes leurs propres problèmes, mais en les accompagnant » (Paul, 2012). Ceci a comme conséquence un centrage sur la personne et des actions personnalisées de la part des institutions, « afin d'agir "au plus près" de l'utilisateur et de ses besoins, le professionnel s'engage lui-même dans la relation, mobilisant en situation professionnelle des dispositions personnelles » (Ibid).

Deuxièmement, cette approche nouvelle participe à la formation d'acteurs, ce qui demande une forme de pédagogie active de la part des professionnels, qui doivent « activer » les personnes, c'est-à-dire les inciter, d'une part, à se raconter, et d'autre part, à les mettre en projet (Ibid). Les politiques sociales sont maintenant des politiques d'accompagnement (Guérin, 2010), s'appuyant sur des logiques du contrat ou de projet (Nicolas-Le Strat, 1996) et une norme nouvelle, l'autonomie (Ehrenberg 1995, 1998).

Par ailleurs, cette pédagogie active implique de mobiliser la personne en vue de la responsabiliser. Celle-ci doit avoir des désirs et un projet puisque c'est la norme. « Ce mouvement d'individualisation (caractéristique des années 1970) s'est traduit par une idéologie de l'autoréalisation et de la responsabilité individuelles » (Paul, 2012). L'individu est placé comme seul responsable de ses réussites ou de ses échecs, ce qui réduit ainsi le poids des déterminismes sociaux et culturels. Nous comprenons dès lors que tous ces dispositifs liés aux politiques d'insertion, d'accompagnement ou de

proximité, qui placent « la personne au centre », sont imprégnés par la nécessité de faire peser sur la personne les exigences de cette responsabilisation (Ibid). La responsabilité généralisée et la logique de rapprochement vont de pair (Astier, 2007). C'est ainsi que fleurit au sein du travail d'accompagnement, qu'il soit thérapeutique ou social, le vocabulaire de la responsabilité, évoquant le projet, le contrat, l'autonomie, la responsabilisation... (Paul, 2012).

Enfin, inscrit dans une injonction à « se construire soi-même », à « être responsable de sa vie », « à s'inscrire dans un projet propre », à être entrepreneur de son existence, l'accompagnement suppose que soit reconnue la dimension singulière du sujet, avançant à son propre rythme, avec son histoire, ses résistances et les contextes qui sont les siens (Ibid). Dès lors, Maëla Paul nous questionne, comment concilier la nécessité d'instaurer une approche relationnelle laissant une grande place à l'incertitude, et les enjeux de rentabilité économique ?

En effet, tout se passe comme si l'État avait changé de nature, nous sommes passés « d'un État bailleur à un État souteneur » (Soulet, 2005 :87).

« La responsabilité individuelle envers la société devient première par rapport à la responsabilité collective vis-à-vis des individus. La préoccupation de l'État social actif est sans doute moins la question du lien social que celle de l'individu en tant que sujet responsable et participant » (Astier, 2007).

2.4.1.2. La notion d'accompagnement

La notion d'accompagnement a des contours flous et est liée à des pratiques d'accompagnement qui sont associées à l'aide, au soutien, à la guidance, au tutorat, à la protection (Michel, 2013). Conceptualisées dans les années 2000 et reposant sur différents fondements théoriques, celles-ci ne procèdent pas d'un seul registre disciplinaire, mais s'étendent au vaste champ des sciences humaines et sociales (Ibid).

Pour cette partie, nous choisissons d'emprunter principalement la théorie de Maëla Paul, docteure en sciences de l'éducation, formatrice et consultante auprès de professionnels de l'accompagnement et auteure de l'ouvrage « L'accompagnement, une posture professionnelle spécifique ».

Si cette notion est floue, cela peut s'expliquer par le fait qu'elle s'ajuste à chaque situation, et s'invente avec la personne qu'il convient d'accompagner (2012). Nous pouvons cependant nous référer au sens commun du verbe « accompagner », tel qu'il est emprunté par l'auteure et énoncé dans le dictionnaire Le Robert, qui se décline en trois éléments : « Se joindre à quelqu'un/pour aller où il va/en même temps que lui ».

Selon Maëla Paul, de cette définition découlent quelques éléments de réflexion. Le premier est la dimension relationnelle, « être avec », qui suppose pour le professionnel d'être présent, ouvert, disponible, attentif et d'être capable de mobiliser, chez la personne, la présence, la disponibilité, l'ouverture et l'attention (2012).

Ensuite, « pour aller où il va », signifie davantage de s'accorder au mouvement de l'autre que de le mettre en mouvement, par-là, « il s'agit moins de le rendre autonome, que de solliciter son autonomie » (Ibid). En effet, nous l'avons évoqué plus haut, l'accompagnement est conçu dans une logique qui s'appuie sur les ressources des personnes, non plus sur une conception de l'accompagné qui est dépourvu de quelque chose. L'auteur insiste, « si l'accompagnement doit être un lieu de retournement, c'est bien celui-ci » (Ibid).

Enfin, l'accompagnant et l'accompagné avancent ensemble, et si ce chemin est concerté, la relation sera dite « coopérative », dans le sens où elle résulte d'une manière de faire qui procède du partage et qui porte tant sur la parole, les objectifs et les questionnements (Ibid).

Cet accompagnement, nous dit-elle, peut se distinguer en deux types :

- « L'accompagnement/maintien » davantage d'ordre social et relationnel, impliquant de garantir une présence auprès d'une personne dans une situation existentielle.
- « L'accompagnement/visée » qui consiste à mobiliser cette personne dans la réalisation d'un projet.

Et il poursuit une double visée :

- L'accompagnement « productif », se décidant comme un investissement et s'appréciant comme résultat,
- L'accompagnement « constructif » qui se réalise à travers le projet d'autonomisation de son porteur et s'apprécie tel un enrichissement. L'individu passe de « porteur » à « acteur ».

2.4.1.3. La posture

L'auteur poursuit en énonçant cinq caractéristiques nécessaires à cette posture d'accompagnement, nous les énoncerons très brièvement.

Une posture « éthique », qui désigne la nécessité pour le professionnel d'être réflexif et critique en définissant la relation éthique comme « un rapport non violent à autrui » (Derrida, 1967), qui résulte « d'une détermination à rechercher d'autres modalités de relation que celles du pouvoir, de la domination, de la répression, de l'exploitation, de l'imposition, de la manipulation, de l'humiliation, de l'infantilisation de l'autre par la séduction ou la peur, ou sa réduction à “un objet de soin” » (2012).

Une posture de « non-savoir », qui se réfère à la position du professionnel privilégiant l'intelligence qui émane du dialogue avec l'autre, et non de théories. Elle suppose de mettre de côté les discours professionnels et personnels dominants, ce que l'on « croit savoir », et d'avoir un esprit ouvert à l'inattendu, au changement et « aux savoirs et vérités construits par les échanges et le dialogue en situation » (2012).

Une posture de « dialogue », qui se définit comme « le lieu d'un retournement où il ne s'agit plus de se placer uniquement sous la "descendante" d'une commande » (2012). C'est un espace mettant en scène deux sujets s'exprimant autour d'une situation pour laquelle leur double compétence est nécessaire, et ce même s'il se situe dans une dimension « instituée » qui définit des rôles (médecin/patient, accompagnant/accompagné, etc.).

Une posture « d'écoute », qui requiert certes de l'attention de la part du professionnel, mais surtout une interaction qui dynamise le questionnement permettant à la personne de « se » questionner sur le rapport à la réalité. C'est à la fois une posture et une technique, qui nourrit le cheminement et soutient la démarche, et se réalise tant dans le silence réceptif que dans l'interpellation confrontante (2012).

Enfin, une posture « émancipatrice », dans le sens où toute approche dite d'accompagnement vise à « recréer un environnement relationnel qui soit une opportunité, pour l'un comme pour l'autre, de "grandir en humanité" en se distanciant des jeux qui nous aliènent les uns aux autres » (2012).

Finalement, cette posture se caractérise par ses aspects fluides, changeants, en constante redéfinition et ajustement, et doit « sa justesse à sa pertinence au regard d'une situation » (2012).

2.4.2 Les jeunes

Notre recherche s'intéresse aux pratiques relatives à l'accompagnement d'un public particulier, celui des jeunes. Nous allons tenter très brièvement de le définir et d'énoncer les problématiques auxquelles ils sont confrontés.

Nous utiliserons ici le terme « jeune » plutôt qu'adolescent, qui renvoie davantage à la discipline sociologique, alors que le second est plus utilisé dans le domaine de la psychologie (Fourdrignier, 2015).

Premièrement, notons que généralement en travail social, en tous cas dans les deux institutions qui nous intéressent, c'est en partant d'une analyse du public, de ses difficultés et de ses besoins en lien avec son environnement que seront déterminés les objectifs des interventions sociales à mettre en place dans un temps déterminé. Au sein de la Maison de Jeunes, c'est le plan quadriennal qui est élaboré tous les quatre ans qui permettra notamment de réaliser ce travail, tandis qu'en AMO c'est le diagnostic social, réalisé tous les trois ans. C'est notamment sur base de ces deux documents que nous dresserons les différentes problématiques sociales qui concernent les jeunes de ce territoire.

Une première délimitation de ce public peut se faire à travers les conditions d'accès des institutions que nous investiguons. L'AMO travaille avec des enfants et des jeunes, âgés entre 0 et 22 ans, tandis que la MJ travaille avec des jeunes âgés entre 12 et 26 ans.

Une seconde délimitation peut être faite à travers la définition du Centre d'observation de la société :

« L'âge de la jeunesse comprend les personnes qui ont quitté l'adolescence sans être entrées dans l'âge adulte. Cet âge est marqué par différentes étapes (quitter l'école, occuper un emploi, disposer un logement autonome, fonder un couple puis une famille, etc.) qui jalonnent un parcours progressif vers l'autonomie. Il n'existe pas de définition officielle de l'âge de la jeunesse. La plupart des travaux scientifiques considèrent sur le sujet utilisent la fourchette 15-24 ans. Il s'agit de la définition des Nations Unies, et aussi l'intervalle le plus souvent utilisé par l'Insee. (...) D'une manière plus large, on qualifie de "jeunes" l'ensemble des moins de 25 ans : on regroupe alors les enfants (approximativement les 0-11 ans), les adolescents (11-17 ans) et les jeunes adultes (18-24 ans). »

Nous proposons donc de nous focaliser sur les jeunes âgés entre 12 et 26 ans qui vivent, pour la grande majorité, sur le territoire de l'arrondissement de Liège, à savoir la commune de Saint-Nicolas et du bas de Seraing. Bien que ce groupe soit hétérogène, il est confronté, de par sa localisation et de par son âge, à des problématiques plus ou moins semblables.

Ces problématiques, qui sont à la fois multiples et multidimensionnelles, s'enchevêtrent les unes aux autres. Nous ne ferons ici que les énoncer en une liste qui n'est bien sûr pas exhaustive :

- D'ordre personnel/santé : mal-être, anxiété, dépression, troubles alimentaires, difficultés relationnelles...
- D'ordre social : isolement social, désaffiliation sociale, exclusion, stigmatisation, discriminations, délinquance, violences symboliques...
- D'ordre familial : difficultés, violences, exclusion
- D'ordre administratif/juridique,
- D'ordre économique : précarité, chômage, problèmes de logement...
- D'ordre scolaire : décrochement scolaire, stigmatisation, discriminations, orientation systématique dans les filières professionnelles, difficultés d'accès à l'enseignement et à la formation...
- D'ordre culturel : stigmatisations et discriminations, violences symboliques, tiraillements entre différentes cultures (d'origine, d'ici, du quartier...).

2.4.3. La part sensible

Avant d'aller plus loin, il nous paraît important de définir ce que nous entendons par « la part sensible ». La « part sensible » du métier, terme que nous avons lu et gardé d'un article de Catherine Lenzi, fait selon nous référence à tout ce qui dans le *travailler* des

professionnels attiré au ressenti, à la perception, à l'usage des émotions, des affects et des sentiments, mais aussi ceux relatifs au corps, aux gestes, aux différents sens. C'est à la fois les émotions, les affects, et les gestes nécessaires (les dimensions émotionnelles et affectives, même corporelles) pour venir à bout du travail réel (Dejours), et les normes et représentations (la « culture émotionnelle ») agissant sur l'usage de ceux-ci.

Et notons que si les métiers d'accompagnement recouvrent sans doute un large ensemble de pratiques, nous allons néanmoins, et à l'aide de la littérature, tenter de dégager quelques attendus, normes et représentations de cette catégorie professionnelle.

2.4.3.1. Les dimensions émotionnelles et affectives

Pour ce faire, nous allons tout d'abord repartir de la notion d'accompagnement et des postures qu'elle implique afin d'en dégager les quelques éléments de l'ordre des sentiments, des émotions et des affects.

L'individu est plein de ressources, et le travailleur social doit faire en sorte que celui-ci parvienne à les mobiliser. Il « est avec » la personne, ce qui suppose, comme nous l'avons déjà relevé d'être présent, ouvert, disponible et attentif. Selon une définition du dictionnaire L'internaute, l'ouverture, souvent entendue comme ouverture d'esprit, « qualifie l'attitude d'une personne faisant preuve d'une grande tolérance, manifestant de l'intérêt, de la curiosité et de la compréhension pour les idées qui diffèrent en partie ou totalement des siennes ».

Ensuite, la posture d'accompagnement implique de la part de l'intervenant :

- « Un rapport non violent à autrui » (Derrida, 1967) lui demandant de chercher d'autres modalités de relation que celles du pouvoir, de la domination, de la manipulation, de l'infantilisation, etc. Cette autre modalité de relation pourrait peut-être être celle du respect, défini comme le « sentiment qui porte à accorder à qqn de la considération en raison de la valeur qu'on lui reconnaît » (Le Robert) ou de la bienveillance, à savoir la « capacité à se montrer indulgent, gentil et attentionné envers autrui d'une manière désintéressée et compréhensive. » (Bienveillance, 2022)
- Une attitude de « non-savoir », qui pourrait sans doute renvoyer à la modestie, ou à l'humilité, décrit comme le « sentiment de sa propre insuffisance qui pousse à réprimer tout mouvement d'orgueil » (Le Robert)
- Un dialogue et une écoute, ce qui suppose d'être bien disposé, compréhensif, impliqué, attentif, centré, réceptif, curieux...
- Et enfin une posture émancipatrice visant à créer un environnement relationnel qui soit une opportunité de grandir en humanité, pour l'un comme pour l'autre. L'humanité se définissant comme un « sentiment de bienveillance, de compassion envers autrui » (Le Robert).

Nous pouvons dès lors clairement remarquer que le processus d'accompagnement comporte nécessairement une dimension émotionnelle et affective, dans le sens où accompagner nécessite inévitablement de traverser et de développer dans sa pratique un ensemble d'émotions, de sentiments et d'affects qui sont, par ailleurs, aussi attendus des travailleurs sociaux, tel que nous venons de le voir. Seulement, il semblerait que ces émotions ne soient pas toujours énoncées telles quelles...

2.4.3.2. La « (sous-)culture émotionnelle »

Nous avons évoqué plus tôt dans ce chapitre la notion de « (sous-)culture émotionnelle », qui désigne un ensemble de représentations sociales, de visions du monde et de normes professionnelles, implicites et explicites, relatives aux émotions et aux affects, spécifique à un champ professionnel donné (Jeantet, 2018).

Tout d'abord, partons du lieu où commencerait, selon Aurélie Jeantet, cette « socialisation », processus par lequel les normes et représentations sociales sont transmises au professionnel. Selon elle, « c'est durant les formations professionnelles (écoles et universités) que les émotions liées à certains métiers seront plus particulièrement encouragées ou découragées, que ce soit de manière explicite (comme dans les services où on apprend à sourire et être aimable) ou, plus fréquemment, implicite » (2018 :119). Ceci fait écho aux propos de la travailleuse sociale énoncés dans le premier chapitre, lorsqu'elle dit « en tous cas moi à l'époque, on nous répétait souvent "attention distance professionnelle, distance... distance" Ce ne sont pas vos amis. Ce sont des bénéficiaires ! » (Géraldine, communication personnelle, 3 février 2022).

Par la suite, ces cultures émotionnelles s'ancrent dans un groupe professionnel donné, mais aussi dans la manière dont celui-ci s'est constitué historiquement. Et l'activité professionnelle dépend en même temps d'une expérience individuelle, corporelle et directe, et d'un rapport régulé par le collectif au sein des interactions de travail, intervenant pour guider, donner du sens, normer, « aiguïser certaines émotions et en refouler d'autres » (Ibid :132).

Nous l'avons vu, l'accompagnement, signifie se joindre à quelqu'un/pour aller où il va/en même temps que lui », et s'inscrit dans une injonction à « se construire soi-même », à « être responsable de sa vie », à « s'inscrire dans un projet propre ». Ceci nous apparaît comme étant une représentation de l'individu comme un individu singulier capable d'autonomie, de responsabilité, désireux de se mettre en action dans des projets et disposant de ressources pour y parvenir. Si nous allons plus loin, il nous semble que cette représentation de l'individu peut laisser sous-entendre une vision du monde, de la société comme étant un espace plein d'opportunités, dans lequel il suffirait d'être volontaire et proactif pour les saisir.

De plus, les sentiments, attitudes ayant trait aux émotions développées plus haut nous semblent appartenir à cette « sous-culture émotionnelle », dans le sens où ils sont des règles de conduite qu'il convient de suivre pour mener à bien l'accompagnement. Cependant, n'étant pas nommées clairement – nous avons dû chercher derrière le terme « technique » tel que par exemple « le non-savoir », l'émotion ou le sentiment « masqué » derrière –, elles seraient plus implicites qu'explicites.

À l'inverse, ce qui nous paraît être une norme explicite, c'est la « bonne distance », nous allons le voir.

2.4.3.3. La « bonne distance »

Pour poursuivre notre tentative d'établir une « sous-culture » propre au métier de l'accompagnement, nous aborderons ici une notion importante de notre travail, la « bonne distance ».

Premièrement, selon Aurélie Jeantet, il semblerait que dans le travail social, en raison de l'exposition à des problèmes de compassion d'autant plus grands que les personnes sont vulnérables, nous soyons face à un groupe professionnel qui apprend, davantage que d'autres, à réguler ses émotions (2018 :153).

« La notion de bonne distance est depuis longtemps proposée institutionnellement (formation, chartes déontologiques...) et est utilisée comme une ressource (...) Le terme “d'eumétrie” -désignant la capacité à se tenir à la bonne distance selon les proxémies variables- est parfois d'ailleurs utilisé, faisant croire que cette mesure relèverait d'une science exacte... Pourtant, c'est bien au contraire le flou qui la caractérise (...) On peut même se demander si ce n'est pas précisément son caractère flou qui lui permet d'assurer cette fonction de normalisation (...) Comme elle ne renvoie pas à une posture professionnelle précise, tout le monde peut être taxé d'être “trop proche” de l'usager, et parfois aussi, mais c'est moins fréquent, “trop loin” » (Ibid :153-154).

Par ailleurs, Caroline Arnal, qui a étudié le travail des maraudeurs auprès de sans-abri met en évidence une norme émotionnelle énoncée dans la « charte éthique et maraude » qui stipule une « mesure » de ses émotions. Dans son article, elle relève qu'à travers leurs jugements et réactions, les professionnels relaient l'interdit qui existe à ressentir des émotions trop vives et un attachement toujours suspect. « Sacha c'est une éponge, on dirait qu'elle vit tous les malheurs des autres », a exprimé un travailleur social interviewé dans le cadre de cette enquête au sujet d'une collègue jugée trop empathique (2015 :7).

Dans les métiers de relation, « la compassion peut donc être jugée excessive et associée à un manque de professionnalisme » (Ibid).

Même dans des métiers où l'on pourrait s'attendre à ce que l'usage des émotions soit valorisé, l'idée de neutralité émotionnelle se trouve être à l'arrière-plan des critiques

entre collègues (Jeantet, 2018 :154). Et celui qui ne se situe pas dans la « bonne distance » désigne en fait le professionnel qui développe des émotions jugées trop vives, comme celui qui s'inquiète trop ou qui ressent « trop » de compassion. Ce qui fait dire à l'auteure que cette norme de la « bonne distance » ne « vise pas tant à décrire une modalité relationnelle, comme elle le prétend, qu'à normer des émotions » (Ibid).

Deuxièmement et à ce sujet, voici ce mentionne le Code Déontologique belge francophone des assistants sociaux, modifié en dernier lieu en 1985 à l'issue d'un travail résultant d'une concertation entre les milieux de la formation, les professionnels et les employeurs. Notons que ce code de déontologie fait partie du programme de la formation des assistants sociaux.

« 5.5. L'Assistant Social ne peut dans ses actions faire intervenir ses sentiments et ses opinions à l'égard des personnes ou des groupes ayant recours à ses services. Au besoin, il doit refuser ou céder le dossier d'un usager pour lequel il se sent incapable d'agir avec l'objectivité et la sérénité requises ».

Cette phrase pourrait être interprétée de différentes manières ou viser différents buts selon les interprétations. On pourrait dire que son intention est d'éviter l'arbitraire et qu'un travailleur n'agisse qu'en fonction de son bon plaisir. L'empêchant ainsi de favoriser ou de défavoriser certaines personnes en fonction de ses sentiments, et afin de garantir une égalité de traitement. Sans doute est-ce son intention... Néanmoins, des questionnements nous viennent alors...

Premièrement, nous l'avons vu plus haut, accompagner suppose un ensemble de savoirs-être et savoir-faire ayant notamment trait aux affects. Par ailleurs, le mot sentiment est défini par le dictionnaire Le Petit Robert comme « la connaissance comportant des éléments affectifs et intuitifs ». Dès lors, d'un côté nous savons que le travailleur ne peut mener à bien un accompagnement sans mobiliser des affects, nous dit la notion d'accompagnement théorisée par Maëla Paul, et d'un autre côté son Code Déontologique lui interdit de faire intervenir ses sentiments. Deuxièmement, selon notre interprétation de l'article, si le travailleur fait intervenir ses sentiments, il devient alors incapable d'agir avec objectivité et sérénité. L'objectivité étant, comme nous l'avons évoqué plus haut, une des mesures de la science, elle-même étroitement liée à la raison. Ceci nous pousse à émettre l'hypothèse que cet article représente en réalité une parfaite illustration de ce que nous avons décrit précédemment : pour être un bon professionnel, l'assistant social doit mettre ses émotions et sentiments de côté, marquer une distance professionnelle (la « bonne distance »), sinon il perd en objectivité, et donc en professionnalisme. Selon nous, il pourrait en fait s'agir ici d'une traduction de la norme émotionnelle théorisée par Aurélie Jeantet, dont parle aussi Caroline Arnal, dans le Code de Déontologie qui, rappelons-le, fait partie du cursus obligatoire des Assistants Sociaux.

Bien que ceci ne semble concerner que les travailleurs sociaux de formation assistant social – à notre connaissance il n'existe pas de code déontologique des éducateurs spécialisés- n'y a-t-il pas là un paradoxe entre les sentiments et affects attendus des travailleurs sociaux qui ont pour mission l'accompagnement, et cette obligation déontologique enseignée dans les écoles d'assistant social ? Même si, nous sommes conscients et c'est important de le dire, que toutes les écoles ne l'enseignent pas de la même manière et que certaines permettent un apprentissage autour de la place du corps, des émotions, des affects dans la relation.

C'est en tous cas ce que nous disent plusieurs auteurs pour qui il paraît aujourd'hui crucial d'interroger cette idée, en se demandant s'il elle n'est pas une « fausse bonne idée » (Coenen, 2020 ; Depenne, 2017) ou encore un « non-sens » (Nuss, 2016), qui au-delà de mettre le professionnel en tension (Depenne, 2017 ; Charles, 2015 ; Lenzi, 2017 ; Lenzi & Virat, 2018), générerait des effets contre-productifs et délétères pour le public et l'atteinte des missions (Coenen 2020 ; Depenne, 2017 ; Gaberan, 2020 ; Virat & Lenzi, 2018).

Rappelons qu'alors que les affects sont au cœur du travail social –tel que nous avons notamment tenté de le démontrer en dégagant les dimensions affectives et émotionnelles de la notion d'accompagnement- et qu'il apparaît qu'un travail social sans émotion soit une pure fiction (Dumont, 2010 ; Ingram, 2013 ; Nuss, 2016), les normes émotionnelles contraignent à les rendre invisibles, masquant ainsi cette dimension fondamentale de la profession (Lenzi, 2017). Agissant tel un paravent sur les pratiques (Gaberan, 2020), cette injonction à la distance occulte l'accumulation par l'expérience de l'activité émotionnelle « un grand nombre de ressources invisibles, réflexives et subversives, indispensables à la perception et à la réception de l'autre en tant que sujet » (Lenzi, 2017a, 2018 ; Lenzi et Virat 2018).

Nos recherches nous poussent à croire que cette norme émotionnelle de distance émane en premier lieu de notre société, de ses dichotomies et représentations culturelles, qui se sont ensuite transposées au monde du travail, et puis de manière spécifique dans chaque secteur. Selon nous, le problème majeur qui se pose dans les métiers d'accompagnement réside dans la coexistence – et des difficultés qu'elle peut engendrer, notamment la culpabilité ressentie par les travailleurs– de cette norme avec d'autres, pourtant fondamentales et incontournables, telle que la proximité.

Nous sommes conscients que le Code Déontologique, dont, rappelons-le, la dernière modification date de 1985, n'est pas enseigné dans toutes les écoles de la même manière et est sans doute nuancé ou actualisé par les enseignants. Parallèlement, nous savons également que divers enseignants dans diverses écoles sociales parlent et enseignent sur les émotions, le rapport au corps et aux affects des travailleurs sociaux en lien avec leurs pratiques, et certainement de plus en plus et nous nous en réjouissons. Ceci ne devrait pas pour autant nous empêcher de remettre en question cette injonction toujours bien

présente et puissante, qui selon notre expérience en travail social, selon nos recherches sur le sujet, et selon les nombreux auteurs cités, continue d'obscurcir les pratiques, le jeu des émotions et d'engendrer des effets indésirables sur les travailleurs, leurs publics et leurs missions. Nous pensons que le langage a toute son importance dans les représentations qu'il engage, qu'il fige même parfois, et ce notamment au cours d'une formation professionnelle.

L'intention de notre recherche porte essentiellement sur l'investigation et la mise en lumière de ces pratiques, ces ressources parfois dissimulées sous l'effet et au regard de l'injonction à la distance professionnelle.

2.5. Doublement invisibilisée

« Parler des émotions, c'est parler du travail réel, et inversement, parler du travail réel c'est parler des émotions » (Jeantet, 2018).

Nous allons maintenant brièvement considérer que l'activité émotionnelle des travailleurs –n'étant pas réellement prescrite- est du travail vécu et réel (Lenzi 2018), et donc du travail vivant (Dejours).

Nous l'avons introduit dans la problématisation de notre travail et développé dans la première partie de ce chapitre, le travail est avant tout une expérience de nature affective, corporelle et invisible (Dejours, 2013). En effet, ce travail dont nous parlons « ne se voit pas et ne peut pas se voir » ; le découragement, les insomnies, les réactions affectives à l'épreuve du réel, l'imagination d'une solution, les effets que ça peut engendrer sur mon entourage, tout ça ne se voit pas sur le lieu de travail (FDT France-Télécom-Orange & Dejours, 2012 :19). En raison de cette invisibilité du *travailler*, il y a comme une malédiction sur ce qui est au cœur même du travail (2012 :19).

En admettant que l'injonction à la distance soit une prescription parmi d'autres et une norme émotionnelle faite aux travailleurs, prenant différentes formes et discours en fonction des organisations, les usages de l'affectivité dans les métiers de l'accompagnement semblent être, au moins en partie, du travail réel et vivant. En effet, nous l'avons vu, ces usages paraissent indispensables pour accomplir le travail effectif des intervenants socio-éducatifs, et pourtant ils sont doublement invisibilisés, d'une part en raison de la norme de distance, et d'autre part en ce qu'ils constituent du travail vivant. Double malédiction, donc, pour la part sensible du métier.

Sans nous attarder sur ce parallèle, il nous paraissait simplement intéressant ici de constater que d'autres raisons semblent, en plus du prescrit de la distance, contribuer à rendre invisible l'activité émotionnelle et affective des travailleurs sociaux.

Conclusions

En conclusion, travailler c'est combler l'écart à travail le prescrit et le réel et surmonter les obstacles que le monde oppose à la maîtrise technique. Et à partir de cet effort et au

long du processus d'apprentissage, dans lequel le corps joue un rôle essentiel, se forment les habilités professionnelles. Et comme, nous dit Dejours, c'est toujours affectivement que le réel du monde se manifeste au sujet, travailler, c'est souvent chercher des solutions, voire inventer des solutions (la *métis*), des ficelles, des trucs et astuces pour parvenir à ses fins, c'est-à-dire aux prescriptions et à l'atteinte des missions. Subjectif et invisible, le travail ne peut selon lui, qu'être évalué à travers la reconnaissance des pairs, c'est-à-dire « les jugements de beauté ». En effet, comment saisir l'habilité et l'intelligence au travail sans connaître le métier de l'intérieur à travers la pratique ?

Et travailler, rappelons-le, « ce n'est jamais uniquement produire : c'est toujours aussi vivre ensemble », et cela suppose un véritable effort de la part des individus pour s'inscrire dans une logique de coopération afin que l'intelligence plurielle puisse transformer à la fois le travail et les travailleurs. Soulignons qu'au sein du travail, l'enjeu de reconnaissance est plus que considérable puisque « la reconnaissance peut transformer la souffrance en plaisir » (Dejours).

Nous vivons également dans une société construite sur des divisions binaires -culture et nature, homme et femme, émotion et raison- donnant une place bien plus importante à l'un qu'à l'autre. Ce construit social, fruit d'une société et d'une époque donnée, s'est érigé en normes imposées à tout un chacun, du monde du travail au monde de la recherche, la rationalité semble ainsi avoir pris le dessus sur l'émotion, la reléguant souvent au second plan. Pourtant, le monde du travail est « saturé d'émotions » (Jeantet) et celles-ci apparaissent aussi comme « un rouage indispensable de nos vies, de nos sociétés, de notre économie » (Ibid). Elles sont nécessaires et primordiales, mais également évitées par les individus, invisibilisées par les organisations, ou instrumentalisées à des fins managériales. Elles sont souvent placées du côté du dysfonctionnement, alors qu'elles pourraient tout à fait faire sens, être partagées et s'associer à une certaine cohérence.

Ensuite, nous venons de le voir, l'intervention des professionnels se situe « à côté », sûrement « très près », mais non substitutive. « Parfois, on entend dire que l'accompagnateur est à distance, qu'il prend du recul. Cette représentation n'est pas vraiment la bonne. Accompagner définit une posture proche, mais qui ne prend pas la place de l'autre » (Hajjar & Papay, 2015). Par ailleurs, l'accompagnement est une commande sociale, un choix politique qui s'exprime à travers une double injonction, celle adressée aux publics cibles qui reçoivent l'injonction de devoir être accompagnés, et celle faite aux professionnels à qui est confiée la fonction d'accompagnement (Paul, 2012). Notons que si pour les professionnels la personne est avant tout perçue dans sa dimension humaine, avec la vulnérabilité qui la caractérise, pour les institutions, sans remettre en question la prise en compte de cette dimension, l'impératif qui pèse sur elles est économique (Ibid). La personne est d'abord un usager, le client d'un service qu'il faut satisfaire et la notion de personne est davantage perçue dans sa dimension juridique.

De plus, accompagner suppose de faire confiance à l'autre, de croire en ses capacités à choisir les voies de son avenir, et comporte nécessairement de l'activité émotionnelle, dimension à la fois indispensable au *travailler*, mais aussi normée implicitement, et explicitement à travers l'injonction à la distance.

Plusieurs auteurs s'accordent à dire que cette « bonne distance », servant davantage à normer les émotions des professionnels plutôt qu'à décrire une modalité relationnelle (Jeantet, 2018), devrait être requestionnée parce qu'au-delà de son caractère flou, elle a des effets indésirables, voire contre-productifs, sur les professionnels, le public et l'atteinte des missions.

L'un de ses effets non négligeables est l'invisibilisation d'un ensemble de pratiques, d'agir professionnels construits sur fond d'émotions, de sentiments et d'affects, nécessaires au travail d'accompagnement. Pourtant, ces compétences « s'acquièrent, se développent et méritent d'être analysées, supervisées, confrontées, afin d'ajuster la pratique à la diversité des personnes et des situations » (Michel, 2013). En effet, l'accompagnement, n'étant ni une science ni une technique, s'apprend par l'expérience, mais doit être déployé sur fond de compétences générales et spécifiques, transmissibles en termes de savoirs, de savoir-faire et de postures (Michel, 2013).

D'autre part, il semblerait que cette part sensible du métier soit aussi rendue inapparente en ce qu'elle constitue du travail vivant, qui par nature est imperceptible. Double malédiction donc pour la part sensible du métier.

Enfin, rappelons tel que nous l'avons développé plus haut, que certains auteurs émettent aussi l'hypothèse que cette idée de distance émanerait du processus de rationalisation des organisations, qui découlerait de l'idéologie rationaliste de notre société (Depenne, 2017 ; Jeantet, 2018 ; Gaberan, 2020), et qu'elle serait au service de l'objectivité, faisant gage de professionnalisme (Depenne, 2017 ; Ossorguine, 2013)

Chapitre 3 : La méthode d'analyse en groupe

“Sans émotions, il est impossible de transformer les ténèbres en lumière et l'apathie en mouvement.”

Carl Gustav Jung

Chapitre 3 : La méthode d'analyse en groupe

Introduction

Dans cette partie, nous allons expliciter notre démarche de recherche, du choix méthodologique jusqu'aux limites qu'elle comporte.

Tout d'abord, le choix de la méthodologie d'analyse en groupe (MAG) n'est pas anodin, et nous essayerons d'en rendre compte. Pour construire notre méthodologie et ce chapitre nous nous sommes basés sur « La méthode d'analyse en groupe application aux phénomènes sociaux » de Van Campenhout, L., Chaumont, J., & Franssen, A., bien que nous l'ayons adapté à la réalité de notre recherche sous les conseils de notre promoteur.

Ensuite, nous tenterons de décrire concrètement comment nous avons utilisé la méthode, mais aussi la composition effective du groupe et la manière dont nous avons récolté et analysé les données, que sont les récits des travailleurs et l'analyse produite par le groupe.

Enfin, nous terminerons par exposer certaines limites de notre travail de recherche.

3.1. La méthodologie d'analyse en groupe

Pourquoi avoir choisi la méthodologie d'analyse en groupe ? Pour diverses raisons reposant à la fois sur une préférence individuelle, sur les valeurs et l'idéologie de la méthode, sur la pertinence de cette méthode au regard du sujet de la recherche, mais aussi des aspects pratiques.

Premièrement, cette méthodologie est une approche par le bas qui associe véritablement les travailleurs de terrain, en partant du principe que leurs savoirs et expériences sont importants et dans une volonté de restituer au terrain ses savoirs, mais également d'agir sur lui (Van Campenhout, Chaumont & Franssen, 2005). Et étant donné que notre questionnement de départ pour ce travail, prenant racine dans une expérience de terrain de plus de 6 années dans le secteur de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse et se forgeant au côté de ces collègues, nous partageons d'autant plus ce point de vue. Il nous a semblé intéressant et il nous tenait à cœur de réfléchir à un enjeu de terrain, avec eux, pour aussi tenter d'agir sur ce terrain, dans une volonté de restitution, et de transformation. Nous souhaitons leur donner une place, reconnaître leurs compétences et les mettre en valeur. Aussi nous pensons qu'ils connaissent mieux leur *travailler*, leur métier qu'un chercheur et que « si leur point de vue ne représente pas la vérité, il est des vérités qu'ils sont les seuls à pouvoir dire » (Ibid).

Aussi, les travailleurs sociaux, ceux des deux associations participant à l'enquête, mais c'est sans doute vrai pour tant d'autres associations de terrain, vivent des tensions au quotidien, face à des jeunes, des familles, dont les problématiques n'ont de cesse de s'amplifier, de se complexifier et de s'entremêler à d'autres. Ils font face à une

complexité sans nom face à un manque de moyens grandissants, qui lui porte bien son nom, néolibéralisme. Nous n'entrerons pas dans les détails ici, nous souhaitons simplement noter que les tensions au sein de ces métiers se jouent aussi au niveau politique, par le manque de reconnaissance et de moyens alloués. Baignés dans cet univers de tensions, notre volonté était de leur permettre de réfléchir à leur pratique, de se réfléchir, d'offrir un espace-temps où ils pourraient s'arrêter pour réaliser l'ampleur, la qualité, mais aussi la complexité de leur travail, et de renforcer les liens de solidarité et la compréhension mutuelle.

En lien avec le sujet de notre recherche, l'usage de l'affectivité, il nous a semblé que le collectif, et l'intelligence qu'il peut faire naître, était un endroit privilégié pour déguster des pratiques inexplorées ou dont on parle peu. En effet, ce thème renvoie selon nous « aux incertitudes de rôles professionnels moins prescrits et davantage à construire par des praticiens réflexifs » (Ibid). Un autre intérêt de cette démarche et du fait de la réaliser avec deux associations partenaires agissant sur un même territoire, était que cette méthode fait place à des perspectives pratiques discutées et imaginées ensemble. En lien avec notre questionnement et les liens qui unissent les services, nous y avons vu un intérêt majeur et le groupe l'a amplement confirmé.

C'est également une méthode qui prend en compte les rapports de forces, les systèmes de valeurs, et donc les représentations de la distance ou de la proximité à avoir dans le lien aux jeunes, ce qui permet une analyse nuancée et riche. Son dispositif, favorisant la réflexivité des travailleurs dans une démarche globale, en tant qu'acteurs sociaux engagés dans des rapports et des relations sociales avec d'autres dans des situations sociales et des réalités institutionnelles concrètes (Ibid). Ceci la distingue des méthodes traditionnelles de recherche en sciences politiques et sociales, et cet aspect nous paraissait intéressant et pertinent au regard du sujet.

La MAG tente d'articuler les points de vue situés des acteurs, dans leur connaissance intime du jeu social, en prenant en compte la diversité des expériences, et à élaborer une analyse d'ensemble dont les acteurs sont parties prenantes. Elle parvient alors à conjuguer l'engagement de chacun et la distanciation nécessaire à l'analyse collective. De plus chaque participant est reconnu, et peut faire valoir son point de vue de manière égale, notamment au travers d'un processus rigoureux donnant une place à chacun.

Et puis « dans le débat, ils engagent non seulement leurs propres convictions, leur identité, leurs intérêts, mais aussi les chocs, les tiraillements, les doutes et un arc d'émotions parfois aussi intenses que diversifiées (indignation, déception, surprise, etc.). » (Van Campenhoudt et al., 2005)

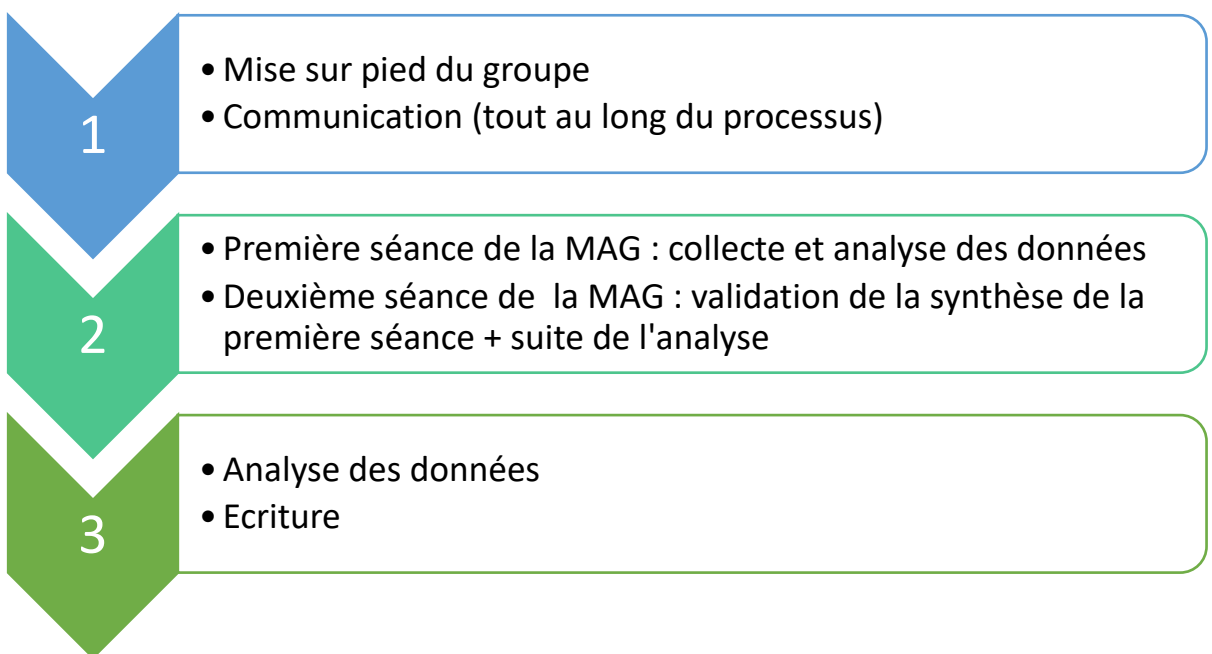
Ce qui est selon nous d'une grande richesse intellectuelle et humaine tant pour le chercheur, que pour les participants.

Enfin, personnellement, si nous avons choisi cette méthodologie, c'est que nous croyons foncièrement à la force et à l'intelligence du collectif, et que nous aurions trouvé fort

dommage d'analyser ce sujet seuls. Aujourd'hui, dans ce monde de l'immédiateté dominé par les chiffres et pressé par le temps, il y a pour nous quelque chose de très beau, de précieux, et de fort même, dans le fait de prendre le temps d'écouter des travailleurs se raconter et de s'écouter l'un l'autre sous le prisme du sensible. Les travailleurs participants à la recherche sont d'ailleurs unanimes sur cet intérêt. Ça a le goût de quelque chose de différent, il nous semble que cela peut faire bouger des lignes. À l'image de l'horizon idéologique de l'analyse en groupe qui est réformiste « en poursuivant une visée démocratique du savoir et du pouvoir, en contribuant à la reconnaissance mutuelle des enjeux communs et des intérêts divergents entre les acteurs occupant des positions différentes, la MAG est radicale démocratique » (Van Campenhoudt et al., 2005).

3.2. Le processus

Pour cette partie, un schéma nous paraissait intéressant afin de visualiser les grandes étapes, nous ne manquerons pas d'explicitier chaque point ensuite.



3.2.1. Mise sur pied du groupe

Concrètement, une fois notre méthodologie choisie et afin de mettre sur pied le groupe, nous avons tout d'abord contacté les responsables des deux institutions afin d'avoir leur accord sur notre démarche. Une fois cet accord obtenu, nous leur avons également demandé si ce temps de réflexion sur leurs pratiques pourrait rentrer dans leurs heures de travail, ce qui a été accepté des deux côtés. Nous avons également obtenu l'autorisation de pouvoir réaliser une après-midi dans chaque institution et de disposer d'un local.

Après différentes discussions informelles avec plusieurs travailleurs à ce sujet, nous avons ensuite contacté par mail une grande partie des travailleurs des deux services, à savoir dix travailleurs officiels (sur quinze) et une fraîchement partie. En effet, une des participantes venait il y a quelques semaines de quitter l'une des deux institutions. Notre

idéal était d'obtenir un groupe de dix, mixte en termes de genre, d'âge, d'ancienneté professionnelle et d'appartenance institutionnelle, nous avons donc dû opérer des choix afin de garantir la taille et la composition du groupe.

Nous les avons donc invités par mail (environ un mois et demi avant les dates proposées), en situant et expliquant globalement notre démarche et notre thème de recherche, à participer à deux après-midis fixées, choisies en consultation avec John, notre promoteur, qui allait nous accompagner. Sur les onze personnes contactées, dix ont répondu favorablement à l'invitation, l'une d'entre elles était en fait en congé sans solde, et un autre membre, qui n'avait pas reçu d'invitation, a souhaité en faire partie. Le groupe effectif a subi inévitablement des modifications, nous y reviendrons plus loin.

3.2.2. Communication

- Avant

Comme nous l'avons dit, nous avons eu des échanges informels autour de la recherche et puis envoyé une invitation formelle par mail, mais aussi proposer de venir à une réunion d'équipe pour clarifier davantage notre démarche. Nous l'avons d'ailleurs fait en réunion d'équipe pour l'une des deux institutions, la deuxième a estimé que ce n'était pas nécessaire, mais nous avons eu des contacts individuels informels.

L'invitation (annexe 3) contenait :

- L'explication de notre démarche : mémoire dans le cadre de la FOPES autour des émotions et des affects des travailleurs dans l'accompagnement des jeunes
- La méthodologie qui serait utilisée, ses intentions et quelques raisons de ce choix et ce qu'ils pourraient aussi en retirer
- La consigne concernant les récits à amener
- Brièvement le déroulé des deux après-midis et ses objectifs
- Les règles et le cadre proposé (respect de la place et parole de chacun, respect du processus, enregistrement des séances...)
- Une proposition d'agenda, à savoir les lundis 6 et 13 février de 13h à 17h avec une proposition d'accueil sandwich dès 12h30
- Une explication concernant le lieu, une après-midi dans chaque institution dont l'ordre restait à déterminer, et sur le groupe et la composition idéale recherchée
- Enfin une demande : « Est-ce que cela vous intéresse ? Si oui, êtes-vous disponibles à ces deux dates ? »

Ensuite, nous avons eu d'autres échanges par mail et réalisé un doodle afin de trouver une deuxième date qui conviendrait à davantage de participants, car certains ne pouvaient être présents à la seconde date. Ce fut sans succès. Nous sommes donc revenus sur la première date, et nous avons perdu un participant qui avait entre-temps fixé autre chose à cette date.

Nous avons envoyé un rappel des consignes ainsi que quelques précisions demandées, annoncé les lieux et rappelé les dates un peu plus d'une semaine avant la première séance.

- Pendant

Au début de la première séance, nous sommes revenus sur les intentions de la recherche, sur le cadre déontique, sur le processus des deux séances et sur l'utilisation finale des résultats. À la deuxième séance, nous sommes venus avec une proposition de synthèse Powerpoint (annexe 16) de la première séance afin que le groupe puisse l'amender, la modifier et la valider. Le groupe présent l'a en effet validée, enrichi oralement et cela nous a menés vers une discussion autour d'autres enjeux, toujours en lien avec le sujet.

- Après

Nous avons envoyé un dernier mail contenant la synthèse et des remerciements. Et étant donné que trois participants n'étaient pas présents à la deuxième séance, nous leur avons suggéré de lire la synthèse et de nous faire un retour s'ils jugeaient ça utile. Nous n'avons pas eu de retour particulier si ce n'est des remerciements pour l'échange, oralement ou par mail, et des encouragements pour la suite.

3.2.3. Consigne

La dernière consigne concernant les récits à apporter, extraite directement d'un mail envoyé au groupe la semaine précédant la première séance, était la suivante :

« Je reviens vers vous pour clarifier la consigne concernant les récits à amener lundi prochain. Pour rappel, l'objectif de ma recherche est d'investiguer les usages que font les travailleurs des émotions et des affects dans l'accompagnement des jeunes. En lien avec l'intérêt de la recherche, il s'agit donc d'écrire deux courts récits dactylographiés (pouvant être racontés en quelques minutes) d'expériences professionnelles (passées ou actuelles) vécues personnellement autour d'usages (conscients et/ou inconscients) d'émotions et/ou d'affects dans l'accompagnement d'un ou de plusieurs jeunes. L'un ayant pour vous une issue jugée positive, le second une issue jugée négative. Je vous invite aussi à anonymiser les jeunes impliqués dans vos récits en utilisant des noms d'emprunt. Et vous pouvez, si vous le souhaitez, donner un titre à vos récits.

Vous trouverez un exemple de récit ci-joint au mail.

Soyez tranquilles pour la forme de l'écrit tout en écrivant des phrases complètes que je puisse les comprendre par la suite, ce sont de précieux matériaux pour mon travail. Si vous avez d'autres questions, n'hésitez pas à revenir vers moi.

D'avance merci »

L'exemple qu'ils ont reçu par mail a été extrait du livre de la MAG, déjà cité en début de chapitre.

3.2.4. Déroulé des séances

Vous trouverez le déroulé précis des deux séances à l'annexe 4. Retenons ici que deux séances de respectivement quatre heures ont eu lieu avec le groupe. Tout d'abord, nous avons commencé par réexpliquer notre démarche, nos intentions de recherche, le cadre, l'utilisation des résultats et le déroulement concret des deux séances.

Ensuite, la première séance, après avoir démarrée avec un tour de table d'humeurs et d'un outil autour des représentations sur le sujet de la recherche, s'est déroulée en deux parties : la première s'est concentrée sur l'écoute des récits individuels avec des questions de clarifications et la seconde a fait l'objet d'une analyse de ce qu'ils renaient d'important dans ces récits, d'abord via des tours de paroles ensuite au travers d'un échange libre. Cette première après-midi s'est clôturée avec une évaluation libre de la séance, nous laissant percevoir l'intérêt porté par les travailleurs pour la démarche.

La deuxième séance, une semaine plus tard, a démarré par la présentation Powerpoint de la synthèse de la première intervision, après un tour d'humeurs via l'outil « Acheteur, explorateur, vacancier, prisonnier » notamment destiné à sonder leurs attentes individuelles. Après la présentation, deux questions ont été posées au groupe afin de valider la synthèse : « Est-ce que tout ce que j'ai dit a été dit ? Est-ce que j'ai oublié quelque chose ? » La synthèse fut validée par le groupe avec quelques questions de clarifications et certaines nuances. Très vite, le groupe est reparti dans l'analyse sur base des éléments de la synthèse et de réflexions individuelles découlant de la première séance. Au cours de l'après-midi, l'analyse a bifurqué sur la place du corps dans l'accompagnement, ce qui nous a permis de rebondir et de proposer un petit exercice qui permet de réfléchir à la question de la distance (physique/corporelle) et de notre bulle personnelle, en lien avec les cinq sens et des dimensions plus culturelles. Nous avons terminé la séance avec l'outil ACAN : qu'est-ce qu'on Arrête, qu'est-ce qu'on Continue, qu'est-ce qu'on Améliore, qu'est-ce qu'on fait de Nouveau ? Cette méthode a permis de mettre en lumière les éléments importants qui ressortaient de l'analyse selon le groupe, mais aussi d'envisager des pistes concrètes d'action pour l'avenir. Enfin, un tour de paroles d'évaluation libre a clôturé l'échange, nous permettant de saisir l'utilité de cette démarche et l'envie du groupe de renouveler l'expérience.

3.2.5. La collecte et analyse des données

En ce qui concerne la collecte et l'analyse des données, la grande majorité de ces deux étapes a été réalisée au travers des deux intervisions de quatre heures, enregistrées et dont nous avons pris note, ainsi qu'à travers les matériaux des récits (qui se trouvent en annexe). La synthèse produite lors de la première séance et validée ensuite par le groupe fait état d'une grande partie de cette analyse, à laquelle se rajoute les éléments amenés

par le groupe lors de la deuxième séance. Sur cette base, nous avons ensuite produit notre propre analyse en lien avec notre cadre théorique, que vous découvrirez dans le chapitre suivant.

3.3. Le groupe effectif

Comme nous l'avons évoqué, entre l'invitation et les deux séances, le groupe a inévitablement vécu des modifications. Sur les onze participants répondant favorablement à l'invitation et présents à la première après-midi, deux ne pouvaient pas être présents à la deuxième séance, et malgré notre tentative de trouver une autre date, nous avons été contraints de garder celle fixée au préalable. Ce changement d'agenda a entraîné l'absence d'un autre participant, un autre travailleur fut malade et une participante qui ne pouvait initialement être présente à la deuxième a su se rendre disponible. Au total, ce fut donc 11 participants présents à la première et 8 à la seconde, ainsi que nous-mêmes.

Voici maintenant quelques éléments nous intéressant tels que : l'âge, le genre, la formation, l'ancienneté professionnelle approximative (dans le secteur de la Jeunesse) et l'institution représentée (MJ ou CIAJ), concernant les profils des travailleurs participants à notre recherche. Tous les noms qui suivent sont des noms d'emprunt, ceux présents aux deux séances ont été soulignés :

- Thierry : Homme d'environ 30 ans ; assistant social de formation ; environ 8 années d'ancienneté au sein du CIAJ-AMO
- Baptiste : Homme d'environ 35 ans : animateur socioculturel de formation ; environ 8 ans d'ancienneté à la MJ
- Héloïse : Femme d'environ 30 ans ; éducatrice spécialisée de formation ; plus de 8 années d'anciennetés au sein du CIAJ-AMO
- Lola : Femme d'environ 30 ans ; assistante sociale de formation ; plus de 8 années d'anciennetés au sein du CIAJ-AMO
- Clara : Femme d'environ 30 ans : assistante sociale de formation et master en sociologie ; environ 9 ans d'ancienneté à la MJ
- Jeremy : Homme d'environ 40 ans : éducateur spécialisé de formation ; environ 15 années d'ancienneté au sein du CIAJ-AMO
- Sandra : Femme d'environ 55 ans : assistante sociale de formation ; environ 40 ans d'ancienneté au sein du CIAJ-AMO
- Florence : Femme d'environ 40 ans : assistante sociale de formation ; environ 10 années d'ancienneté à la MJ
- Lisa : Femmes d'environ 35 ans : assistante sociale de formation et master en ingénierie sociale ; ayant travaillé environ 15 années au sein du CIAJ-AMO, dont une partie à mi-temps tout en étant professeure à la Haute École d'Assistant social (HelMo ESAS) de Liège le reste du temps. Actuellement uniquement professeure dans cette même école.

- Carole : Femme d'environ 30 ans : assistante sociale de formation et master en gestion de conflits ; travaillant au CIAJ-AMO depuis quelques mois et anciennement dans un Centre Psycho Médico-Social (CPMS)
- Florent : Homme d'environ 30 ans : en dernière année de formation d'éducateur spécialisé ; plus d'1 an d'ancienneté en tant que travailleur et environ 7 années en tant qu'animateur externe.

L'échantillon ci-présent est composé majoritairement : de femmes, de travailleurs appartenant au CIAJ (bien qu'à la deuxième séance cela se soit équilibré), ayant pour la grande majorité au moins 7 années d'expérience sur ce terrain, et principalement formés en tant qu'assistants sociaux. Bien qu'ils en aient de nombreuses, nous n'avons pas détaillé les rôles et les compétences particulières des travailleurs.

3.4. Limites

Tout d'abord, à travers les récits et la méthode d'analyse en groupe nous avons récolté un ensemble significatif de données sur le thème de la recherche. Ces données sont relativement importantes, nous avons environ huit heures d'enregistrement audio, et par nécessité de circonscrire notre travail, nous n'en avons analysé qu'une partie et sous une lunette bien précise qu'est notre questionnement. Dans ce sens, la question du genre, pourtant en filigrane de notre travail autour des émotions et des affects des travailleurs, n'a volontairement pas été développée dans notre analyse. Ceci nous apparaît comme une première limite au niveau de l'analyse des données récoltées.

Ensuite, une limite majeure que nous portons à notre recherche, et bien qu'elle soit choisie et conscientisée depuis le commencement, est la relation que nous entretenons avec notre terrain d'enquête. En effet, celui-ci est aussi notre lieu et ancien lieu de travail. Les participants sont nos collègues directs et partenaires avec lesquels nous partageons notre pratique depuis plus de six ans. Cela a certainement biaisé notre regard de chercheur, même inconsciemment, que ce soit au niveau de la dynamique de groupe, de la méthode ou de l'analyse même de cette recherche. A contrario, il nous semble que cela a pu s'avérer utile pour la démarche réalisée, notamment par rapport au thème exploré, à la mise sur pied du groupe ou encore quant à la compréhension du terrain. Nous pensons que parler des émotions et des affects en lien avec les pratiques a pu être plus aisé entre travailleurs et chercheur qui se connaissent effectivement en tant que pairs. Et il est évident que travaillant ensemble, nous avons eu des facilités à mettre sur pied un groupe et à favoriser leur engagement. Enfin, et c'est à la fois une force et une faiblesse pour la recherche, nous avons une expérience du milieu, de ses pratiques, de ses missions et de son public. Dans ce sens, nous avons tenté d'apporter le plus de clarté possible sur la démarche, son déroulé et la publicité des résultats. Et nous avons essayé d'occuper une position de chercheur tout au long du processus en prenant une certaine distance vis-à-vis de notre rôle de collègue, des travailleurs, de la dynamique de groupe

et de notre bagage professionnel, et en même temps, nous avons aussi par moment tenu compte d'une partie de cette connaissance.

Une autre limite, qui nous est apparue en cours de processus, est la compréhension de la consigne des récits à réaliser. Nous nous sommes rendu compte que celle-ci n'avait pas été comprise de la même manière par tous et qu'elle avait inévitablement été interprétée différemment, et ce malgré notre tentative de clarté. Par ailleurs, certains nous ont interpellés directement et ont eu davantage d'informations sur ce que nous attendions, ce qui a sans doute eu un impact sur ces différentes interprétations.

Aussi, concernant la méthodologie d'analyse en groupe, il est conseillé d'être deux chercheurs, notamment afin d'assurer le rôle d'animation et de prise de notes, mais aussi afin d'analyser et de réfléchir à plusieurs. Il était prévu que notre promoteur nous accompagne, ce qui n'a malheureusement pas été possible en raison d'une grève inattendue, et nous avons donc assuré ces deux rôles avec une aide d'un membre pour la prise de notes. Il est clair que deux intelligences combinées auraient amené plus de richesse au niveau de l'analyse, et en même temps cela nous a permis d'expérimenter et de prendre pleinement notre place de chercheur.

Enfin, s'agissant ici d'une expérimentation de recherche dans le cadre d'un travail de fin d'études, mais aussi par manque de temps et de disponibilités des travailleurs, nous n'avons réalisé que deux après-midis de recherche. Alors que cette méthode, telle qu'elle est initialement conçue, se réalise autour d'environ huit séances auprès d'un même groupe, et la question posée peut être approfondie à l'aide d'autres groupes de travail. Il est clair que la collecte et l'analyse des données sont à repositionner dans ce contexte.

Conclusions

Au cours de cette partie, nous avons détaillé concrètement comment nous nous étions pris afin de collecter et analyser les données récoltées autour des usages de l'affectivité des travailleurs dans l'accompagnement des jeunes.

Du choix de la méthodologie jusqu'aux limites perçues de notre travail, nous avons tenté de rendre compte de ce qui a permis, influencé, donné un contenu, une forme et une trajectoire à notre analyse. Celle-ci fait d'ailleurs l'objet du prochain chapitre.

Chapitre 4 : Analyse des résultats

« Exprimer ses émotions, c'est comme d'enlever les nuages noirs devant le soleil pour laisser pousser les fleurs. »

Tanya Sénécal

Introduction

Les travailleurs sont venus avec des récits d'expériences individuelles de terrain, mettant en lumière à la fois certaines représentations des émotions et des affects en général, et plus particulièrement dans le travail social d'accompagnement, et certains enjeux entourant ces questions. La mise en débat et l'analyse collective de ces enjeux ont permis de faire naître des convergences, des *vérités*, si nous osons le dire, qui à l'échelle du groupe sont partagées par tous, et de nombreuses nuances et divergences permettant d'affiner, d'éclaircir d'autant plus certains enjeux. Pour exemplifier nos propos tout au long de ce chapitre, nous utiliserons des « *citations énoncées par les travailleurs lors de la recherche que nous écrivons comme ici en italique* », et également des propos extraits de la synthèse et des récits se trouvant tous deux en annexe.

Si l'analyse que vous allez lire s'est essentiellement construite grâce à notre matériau, que sont les récits et l'analyse réalisée en groupe, elle est aussi le résultat de nos propres interprétations en lien avec notre cadre théorique.

Avant toute chose, il nous paraît pertinent de démarrer par une observation faite au début de la première séance. Demander aux travailleurs de parler des émotions et des affects qu'ils mobilisent dans l'accompagnement de jeunes les a spontanément amenés à parler de leurs propres émotions et affects. Nous parlerons donc des deux -parce que nous pensons qu'ils sont liés -, à la fois du vécu et de l'expression de l'affectivité des travailleurs, et à la fois de l'usage de ceux-ci en tant qu'outil de travail. En effet, très peu ont envisagé celles des jeunes de prime abord. Aussi, le groupe s'est en grande partie concentré sur l'analyse au niveau relationnel, plus qu'au niveau collectif.

Premièrement, nous allons tout d'abord situer le travailleur social et sa pratique en lien avec théorie du travail vivant de Christophe Dejours, telle que développée dans notre cadre théorique.

Puis nous allons tenter de démontrer en quoi, selon nous, les pratiques des participants à la recherche sont des pratiques dites d'accompagnement. Nous émettrons également l'hypothèse que tout en étant imprégnés de la logique sociale d'individualisation et de responsabilisation, les travailleurs y résistent.

Ensuite, nous repartirons des intentions de notre recherche énoncées dans la problématisation de la question, additionnées aux nouvelles questions que la recherche a fait naître, que nous résumons comme suit. Notons que tout comme certaines questions jamais posées ont vu naître des réponses, certaines intentions posées n'ont pas trouvées.

1. Existe-t-il un paradoxe, si oui, comment font les travailleurs pour être à la fois proche et distant ? Comment s'en dégage-t-il, comment le pensent-ils et comment se traduit-il dans leurs pratiques ?
2. Quelle est l'origine et sur quelle idéologie repose le prescrit de la distance ? Et quels sont ses effets sur les travailleurs des métiers de l'accompagnement et leurs pratiques ?
3. Quelles sont les émotions ressenties spontanément, provoquées, amplifiées, ou évitées par les professionnels et dans quels contextes ? En quoi l'usage de l'affectivité peut-être une ressource indéniable pour l'action et constitue un ingrédient essentiel lorsqu'on travaille avec des personnes en difficultés ? Quels pourraient être l'intérêt et les risques de celui-ci dans l'accompagnement des jeunes ?
4. Quels sont les obstacles et/ou les ressources individuels, collectifs et organisationnels qui pèsent sur cet usage comme outil de travail ?

Nous tenterons d'en éclairer certains enjeux, de croiser les éléments théoriques aux vécus, aux savoirs particuliers et à l'analyse du groupe, mais aussi d'entrevoir de nouvelles pistes de réflexion et d'action.

Enfin, l'analyse en groupe nous également fait bifurquer et envisager la question sous un autre angle, celui de la place du corps dans l'accompagnement, et avec un autre regard, celui de la nuance et de l'équilibre. En lien avec notre question, elle nous a aussi permis de mieux cerner l'enjeu que représente le cadre, l'importance du travail d'équipe et de la coopération, mais aussi l'amour dans sa dimension professionnelle. Nous ne manquerons pas de détailler ces quelques éléments dans cette partie.

4.1. Cadre d'analyse

Premier paravent	Deuxième paravent
Dichotomie émotion/raison => Idéologie rationaliste et processus de rationalisation => Norme émotionnelle de distance dans la société => « neutralité affective » au sein du monde du travail (Jeantet) Norme liée à une sous-culture émotionnelle => « La bonne distance » en travail social (Jeantet, Arnal, Gaberan, Depenne)	Théorie du travail vivant (Dejours) ⇒ Émotions et affects dans l'accompagnement = travail invisible



INVISIBILISENT ET PESENT SUR L'USAGE DES ÉMOTIONS ET DES AFFECTS
DANS LES PRATIQUES D'ACCOMPAGNEMENT

Paradoxe distance /proximité (Gaberan, Depenne, Lenzi & Virat, Lenzi, Nuss) :

- ✚ car les pratiques d'accompagnement (Paul, Michel) = pratiques de proximité, relationnel, authenticité, savoirs-être,
 - ✚ et si l'on admet que les émotions et affects sont au cœur du travail social (Dumont, Ingram)
- ⇒ Masque l'intérêt des émotions et affects dans les pratiques d'accompagnement (Lenzi & Virat, Gaberan)
- ⇒ Peu d'études d'étude sur le lien entre les émotions, les pratiques et l'atteinte des missions (Lenzi & Virat, 2018)



- Différents effets néfastes (confusion, culpabilité, invisibilité, difficultés, manque de reconnaissance) aux niveaux individuel, relationnel, groupal, organisationnel
- Usage de l'affectivité en tant qu'outil relationnel peu développé

Et pour lever les paravents, se dégager des difficultés provoquées et développer l'usage de l'affectivité en tant qu'outil => différentes pistes émanant en premier lieu de l'organisation et découlant sur les niveaux d'en dessous

- ✚ Niveau organisationnel => reconnaissance (Dejours), formation, existence d'espace formel
- ✚ Niveau collectif => travail d'équipe et coopération (Dejours), cadre, formation, reconnaissance (Dejours)
- ✚ Niveau individuel => apprentissages et formation, soutien et reconnaissance

4.2. Des travailleurs ... vivants

Le travailleur social est avant tout un être humain au vécu singulier, traversé d'émotions et d'affects, mais aussi de limites. Au quotidien, il tente de mettre en équilibre ce qu'il est, ses valeurs personnelles et professionnelles, avec son cadre d'intervention, l'institution, les jeunes/familles/groupes qu'il s'est voué à accompagner. Cet équilibre fait de tensions est une recherche constante du professionnel afin de garantir l'intérêt et l'épanouissement du jeune ainsi que l'atteinte des objectifs et missions dans différents contextes d'intervention, que ce soit en individuel, en groupe, en famille et/ou en partenariat. Il est souvent amené à faire tiers, entre le jeune et sa famille, entre le jeune et un groupe de jeunes, entre le jeune et d'autres institutions, entre le jeune et sa propre institution.

Ce contexte de travail dans lequel le relationnel est essentiel, dans lequel « *on ne peut pas mettre les émotions de côté* » (Jeremy), et ce particulièrement au cours de la phase d'accroche comme le relève le groupe, fait qu'ils donnent particulièrement de leur personne. Ceci notamment afin de témoigner de l'intérêt aux jeunes et à ce qu'ils vivent, pour créer le lien et la relation de confiance, et la maintenir dans le temps. Cependant, cette capacité à donner de soi dans la relation, ou pas, dépend aussi du travailleur, de son caractère, de ses envies et limites.

Nous le savons, selon Dejours, tous les travailleurs pour venir à bout du travail et faire face au réel doivent ajouter d'eux-mêmes aux prescriptions pour atteindre les objectifs. Il s'agit alors de combler l'écart, entre le prescrit et l'effectif, entre le formel et l'informel, entre prévision et réalité. Cet écart se fait toujours connaître sous la forme d'un échec, d'une résistance à la technique, aux savoir-faire et donc sur un mode affectif. C'est vrai pour tout travailleur, mais peut-on considérer que c'est d'autant plus vrai lorsque l'objet technique du travail est la relation ? Relation entre soi et le public, entre soi et un jeune, soi et sa famille, le jeune et sa famille, et des jeunes entre eux ? Le travail requiert de chacun un effort subjectif, un travail sur soi, et développe une intelligence particulière, la *métis*. La ruse, la capacité de découvrir au fur et à mesure les ficelles de son métier, se développe grâce à un corps à corps avec l'objet du travail, ici les jeunes et la relation.

Cette intelligence au travail est donc d'abord une intelligence du corps, car c'est par celui-ci que les intuitions surgiront pour sortir des impasses et créer de nouveaux chemins afin de résoudre les problèmes du réel. Le travail ordinaire, le travail vivant

exige donc à la fois l'usage d'une intelligence inventive et une implication en profondeur de la subjectivité. Et donc, le travail en ce qu'il a d'essentiel n'appartient pas au monde visible, puisque comme nous l'avons déjà souligné, tout ce qui est affectif et subjectif ne se voit pas, il s'éprouve. C'est une des raisons pour lesquelles une partie du travail effectivement réalisé ne peut pas être évalué. C'est d'autant plus vrai pour les métiers de service, d'accompagnement, dans lesquels la partie la plus importante du travail effectif est invisible (Dejours, 2013), dans l'ombre. Et sans doute encore davantage lorsqu'il s'agit des dimensions émotionnelles et affectives du travailler des travailleurs sociaux, doublement invisibilisées en raison du prescrit de la distance professionnelle.

Si le travail est éminemment subjectif, il aussi extrêmement social, nous l'avons vu au cours du chapitre deux. Nous allons le voir, cette intelligence au travail lorsqu'elle se mêle à d'autres intelligences dans un mouvement de coopération, peut se révéler un outil précieux, majeur pour l'efficacité et la qualité du travail, mais aussi pour vivre ensemble. « Travailler ce n'est jamais uniquement produire : c'est aussi et toujours vivre ensemble. » (Dejours, 2013b :36)

4.3. Accompagner ... et résister

Nous l'avons abordé dans notre cadre théorique, les pratiques d'accompagnement s'inscrivent dans différentes logiques sociales, dont la première est celle de l'autonomisation et de l'individualisation, désignant une nouvelle conception de la régulation sociale qui repose sur une régulation individuelle (Paul, 2012).

Pour ce qui nous concerne, l'objectif est donc de permettre aux jeunes de résoudre eux-mêmes leurs problèmes tout en les accompagnant (Paul, 2012)
--

Rappelons que l'individu, le jeune, devient seul responsable de ses réussites et de ses échecs, réduisant par là le poids des déterminismes sociaux et culturels. C'est ainsi que tous ces dispositifs liés aux politiques d'insertion, d'accompagnement ou de proximité, plaçant « la personne au centre », imprégnés par la nécessité de faire peser sur la personne les exigences de cette responsabilisation, feront fleurir le vocabulaire de la responsabilité, qui évoque le projet, le contrat, l'autonomie et la responsabilisation (Paul, 2012)

Nous sentons bien à leur manière de dire leurs pratiques et au travers de leurs propos que les travailleurs s'inscrivent inévitablement, peut-être malgré eux, dans cette logique, et non sans tension, nous allons le voir.

Par exemple, lorsqu'ils s'expriment au sujet de dire ou de ne pas dire à un jeune qu'ils sont déçus, certains pensent que cela peut servir à partager un constat personnel et montrer qu'ils tiennent à l'autre et à la poursuite de ses objectifs (synthèse, annexe 16). D'autres se demandent à ce sujet, et il y a convergence dans le groupe, si « *ce n'est pas une manière de dire "Je crois en toi, j'ai des attentes, je sais que tu peux"* » (Lisa). Et

une nuance apparaît dans le groupe pour attirer la vigilance à ne pas créer un sentiment de redevabilité lorsqu'on exprimer sa déception, « *j'ai confiance en toi, mais au final tu ne me dois rien, c'est toi par rapport à toi* » (Clara). Selon le groupe, exprimer sa déception à un jeune peut le mobiliser, mais c'est un équilibre fragile, entre le fait que le jeune ne culpabilise pas s'il n'atteint pas ce qu'on attend pour lui, et en même temps qu'il se dise « ah ouais quelqu'un croit en moi ». Un autre exemple a été relevé, dire « *je sais où tu peux aller* » est utilisé par certains pour tenter de provoquer, de susciter l'autonomie. Comme nous l'avons vu dans la définition même de l'accompagnement, « pour aller où il va » signifie davantage de s'accorder au mouvement de l'autre que de le mettre en mouvement, par-là, « il s'agit moins de le rendre autonome, que de solliciter son autonomie » (Paul, 2012). Il nous semble que nous comprenons bien à travers ces deux exemples comment la logique d'autonomisation s'imprègne dans la pratique et le vocabulaire des travailleurs.

Ensuite, le groupe a évoqué plusieurs fois l'enjeu de permettre au jeune de faire par lui-même, considérant que faire à sa place n'est pas lui rendre service et doit être l'objet d'exceptions, pour devenir autonome et répondre à la norme de projet. Néanmoins, tout en étant imprégnés de cette logique, les travailleurs semblent y résister. À de nombreuses reprises, ils ont utilisé l'expression « sortir du cadre » (synthèse, annexe 16) pour notamment désigner les moments où ils faisaient des exceptions, où ils dépassaient leur cadre d'intervention, leur cadre professionnel, où ils ne respectaient pas les règles de travail, où ils ne s'en tenaient pas aux prescriptions finalement... Nous émettons l'hypothèse que lorsqu'ils sortent du cadre et « vont plus loin pour un jeune » (synthèse, annexe 16), c'est parfois parce qu'ils pensent le jeune dans une vision plus large, justement déterminé socialement et culturellement. Et sachant cela, ils estiment que le jeune en question n'est pas seul responsable de sa situation, ni des opportunités qu'il pourrait créer/saisir et donc que c'est quelque part au travailleur social de combler l'écart... de faire plus qu'*avec*, d'aller plus loin. Par là, ne résisteraient-ils pas à cette logique de responsabilisation et d'individualisation ? Penser le jeune comme un individu en effet plein de ressources, capable d'autonomie, désireux de se mettre en action dans des projets, mais vivant dans une société profondément inégalitaire, pleine d'opportunités pour qui dispose des moyens et de la position pour les saisir. Ils savent fort bien qu'il ne suffit pas pour un jeune d'être volontaire et proactif, c'est peut-être une des raisons pour lesquelles ils sortent souvent du cadre.

Lorsque le chemin d'accompagnement est concerté, la relation est dite « coopérative », car elle émane d'une manière de faire procédant du partage et qui porte à la fois sur la parole, les objectifs et les questionnements. Dans la plupart des situations rencontrées par les travailleurs, il s'agit bien de relations coopératives, dans lesquelles les travailleurs sont amenés à réaliser, à la fois et souvent parallèlement, des « accompagnements/maintien », d'ordre plutôt social et relationnel, et des « accompagnement/visée » consistant à mobiliser le jeune dans la réalisation d'un

projet, avec une visée double : l'accompagnement productif, s'appréciant comme résultat, et constructif, qui se réalise à travers le projet d'autonomisation et s'apprécie tel un enrichissement. Le jeune passe alors de « porteur » à « acteur ».

Enfin, nous avons développé dans le cadre théorique les postures qui sous-tendent les pratiques d'accompagnement. Nous allons les traverser en les exemplifiant à l'aide de notre matériau afin de voir en quoi, non seulement les travailleurs s'inscrivent dans cette logique, mais également le lien qui peut être fait avec l'usage des émotions et affects.

La posture de non-savoir a été à plusieurs reprises évoquée par le groupe sous les expressions *“créer une relation horizontale”* et *“sortir du statut d'expert”*, pour désigner cette attitude du professionnel qui considère que le jeune, la personne accompagnée est aussi experte et dispose de multiples connaissances sur lesquelles s'appuyer. Selon le groupe, exprimer ses émotions, ses ressentis et partager des éléments de sa vie dans la relation professionnelle permet de cultiver cette posture.

En lien avec cette première posture, la posture de dialogue se définit comme « le lieu d'un retournement où il ne s'agit plus de se placer uniquement sous la “descendante” d'une commande » (Paul, 2012). Ce lieu, même s'il se situe dans une dimension instituée définissant des rôles (jeune/travailleur social), est un espace qui met en scène deux sujets autour d'une situation pour laquelle leur double compétence est nécessaire. C'est ce que nous dit le groupe lorsqu'ils expriment qu'avant d'être un travailleur, ils sont avant tout un humain rentrant en relation avec un autre être humain.

Une posture d'écoute, mais aussi une technique, qui requiert une interaction dynamique, qui questionne et permet au jeune de « se » questionner sur le rapport à la réalité, qui soutient la démarche et se réalise à la fois dans le silence qui reçoit que dans l'interpellation confrontante. Il nous semble que les exemples cités plus haut, comme *« je sais où tu peux aller »* ou encore *« je suis déçu, je sais que tu peux y arriver »*, peuvent s'inscrire dans cette posture qui tente de confronter, d'interpeller pour susciter un élan, une confiance en soi chez le jeune.

Une posture « émancipatrice » visant à créer un environnement relationnel qui soit une opportunité, pour l'un comme pour l'autre, de grandir en humanité « en se distanciant des jeux qui nous aliènent les uns aux autres » (2012). Il nous semble que cette attitude renvoie de nouveau au fait d'être humain avant travailleur, comme le souligne le groupe, et que c'est à travers les émotions et les affects qu'ils témoignent de l'humanité aux jeunes, à leurs familles.

Finalement, pour rappel, cette posture se caractérise par ses aspects fluides, changeants, en constante redéfinition et ajustement, et doit « sa justesse à sa pertinence au regard d'une situation » (2012). Ceci ressort particulièrement de l'analyse du groupe, lorsqu'ils disent [en lien avec l'usage/l'expression des émotions/affects dans la relation] que *“tout dépend du contexte”*, et fait référence à l'adaptation de la posture nécessaire aux

multiples contextes d'interventions, aux jeunes et à leurs situations et aux relations toutes différentes.

Même si certaines méthodologies peuvent être enseignées, cette capacité des travailleurs à s'adapter à chaque situation, à chaque jeune, à chaque contexte d'intervention n'est selon nous pas prescrite et s'apprend par les épreuves du réel que le métier ne manquera pas de mettre sur le chemin. Elle fait selon nous directement écho à l'intelligence rusée, la *mètis*, développée dans notre partie sur le travail. C'est une intelligence situationnelle, qui se situe dans un contexte donné, qui ne pourra jamais être reproduite à l'identique, mais qui développe des savoirs, des savoir-faire, un *sentir* et un *penser* de métier.

4.4. Un paradoxe

Nous avons développé au début de ce travail, à l'aide de différents auteurs et d'un témoignage d'un acteur de terrain, l'idée d'un paradoxe existant dans le champ du travail social, plaçant le professionnel dans une tension entre l'injonction de la distance professionnelle et celle de la proximité. Qu'en est-il ?

Bien que nous n'ayons pas posé cette question, mais celle des usages des émotions et des affects dans leur travail, le concept de *neutralité* associé par les travailleurs à ceux de *distance*, de *professionnalisme*, d'*objectivité*, sont ressortis spontanément lors de la discussion. Laissant par là apparaître quelques représentations des travailleurs sur le sujet, que nous pouvons notamment percevoir au travers de ces quelques extraits :

« Aujourd'hui, un an après son agression, nous continuons à accompagner cette jeune. Elle va mieux, parvient tout doucement à ressortir et arrive à se projeter dans des projets futurs. De mon côté, je m'efforce de rester le plus professionnel possible dans mes interventions, mais je sais que mes émotions guident encore mon accompagnement et me font parfois sortir de mon « cadre » de travail, j'assume, je partage en équipe et je continuerai à lui apporter un soutien inconditionnel » (Jeremy, annexe 8)

« J'ai entendu plusieurs fois [dans les récits] cette question de neutralité. Et moi je me pose cette question : est-ce que c'est possible d'être neutre ? Parce qu'on est quand même des êtres vivants, on a des émotions, des affects ... Je me dis "qu'est-ce qu'on entend par neutralité ? C'est quoi être neutre dans notre travail au quotidien ?" Et j'ai déjà des éléments de réponses...

-Tu veux les partager ?

- Ben c'est impossible d'être neutre! » (Thierry)

« Pour moi [les récits] ça a soulevé plusieurs choses... D'abord, j'ai entendu ça quand je faisais mes études, c'est la proximité dans la juste distance c'est ça ?

-La juste proximité, dit une collègue

- *La juste proximité oui... Après vingt ans de carrière, je n'ai pas encore bien compris... (rires du groupe) (...) Par contre, on nous a pas mal rabâché [les oreilles] dans le sens de ce cadre, de garder un côté professionnel. Et là [en vous écoutant] je pensais à deux choses : en fait je pense que c'est bien de montrer ses émotions et de pouvoir les exprimer et justement avoir ce côté, car on a finalement peu appris ça. (...) Moi au dernier séjour, j'ai complètement craqué et qu'est-ce que je m'en suis voulue alors que je suis un être humain, ça ne fait pas de moi une mauvaise professionnelle, mais juste un être humain. » (Florence)*

[Au sujet de faire des câlins aux jeunes] « *C'est quoi la faute professionnelle là-dedans c'est de faire un câlin ou c'est de fuir le câlin? Je ne comprends plus (rires) » (Baptiste)*

Ceci nous pousse à croire que le concept de distance est bel et bien flou et demeure jusqu'ici selon nous indéfinissable. Il est aussi fortement associé au professionnalisme, et comme Aurélie Jeantet le dit « c'est bien au contraire le flou qui la caractérise [la « bonne distance »] (...) On peut même se demander si ce n'est pas précisément son caractère flou qui lui permet d'assurer cette fonction de normalisation » (2018). La distance professionnelle, la « bonne distance », dans son langage commun et usité en travail social, ferait donc davantage référence, comme Aurélie Jeantet l'analyse, à une norme émotionnelle plutôt qu'à un outil méthodologique (2018). Et comme la distance dont il s'agit est en fait une distance émotionnelle, et qu'elle est un gage de professionnalisme et d'objectivité (Jeantet, 2018), alors les émotions, elles, passent de l'autre côté et sont jugées suspectes, non professionnelles. Tout en étant, et c'est là le paradoxe, jugées indispensables au travail de relation.

En effet, tous s'accordent à dire que les émotions et les affects en général sont essentiels à leur métier, selon eux « *il est impossible de les mettre de côté* » (Jeremy) et il faut « *mettre du cœur à l'ouvrage* » (Baptiste), « *qu'il y a des choses que tu ne peux citer qu'à travers toi et ton vécu* » (Lisa) que ce soit dans la phase d'accroche, pour témoigner de l'humanité, créer un lien de confiance, une relation, et d'autres raisons que nous évoquerons plus loin... Il leur est impossible d'être neutre parce qu'ils sont des humains travaillant avec des humains et ils disent aussi que cet usage de l'affectivité peut-être un outil. Rappelons-nous qu'il est « communément admis que le fait de dévoiler ses émotions est un moyen de construire une relation de confiance » (Le Scelleur et Garneau, 2016), et que « les effets de cette relation sont étroitement liés à l'authenticité avec laquelle le travailleur s'engage » (Munson, Smalling, Spencer et al., 2010 ; Spencer, 2006).

Et nous pensons, en lien avec la théorie du travail vivant et parce que ce travail des émotions n'est pas prescrit, qu'en faire usage est, pour le travailleur social, un moyen de venir à bout du travail réel, de combler l'écart entre le prescrit et l'effectif. Être un

travailleur social intelligent, au sens de Dejours, c'est faire bon usage de ses émotions et de ses affects, en se dégageant de l'injonction de distance.

« Être intelligent dans le travail c'est toujours prendre de l'écart par rapport aux procédures et aux prescriptions. » (Dejours, 2013b :28)

L'existence de ces deux injonctions parmi d'autres, celle d'être distant émotionnellement et affectivement pour être un « bon professionnel » et celle d'être proche et de « *mettre du cœur à l'ouvrage* » pour *travailler*, venir à bout du travail réel, peut mettre les travailleurs en tension. Cela risque, et c'est le cas pour la plus grande partie des travailleurs participant à la recherche, de les mettre dans la confusion individuellement, mais aussi et nous allons le développer dans la partie qui suit, au sein de leur équipe de travail, dans leurs pratiques, dans leur capacité à penser et à dire celles-ci.

4.5. Les effets de la distance

Nous avons exploré dans notre cadre théorique l'origine de l'idée de distance, et nos lectures nous poussent à croire qu'elle découle du rationalisme et des Lumières qui, prônant la raison par-dessus tout et l'associant à la science, à l'objectivité et à la vérité, ont relégué au second plan les émotions. Ensuite, le processus de rationalisation se développant dans le monde du travail et de la sociologie des organisations, le concept de neutralité (affective) s'est répandu pour enfin s'imposer dans tous les secteurs professionnels, y compris les métiers de services et du social.

Comme nous venons de l'évoquer, le discours de la distance en produisant une injonction paradoxale, peut générer différents effets, tant sur les travailleurs, sur la relation, sur leurs pratiques et le travail en équipe.

À l'aide de la grille d'Ardoino, que vous trouverez schématisé ci-dessous, nous allons ici tenter d'explicitier certains effets que nous avons perçus et analysés à différents niveaux au cours de la recherche. Nous nous arrêterons cependant au niveau organisationnel.

Pour démarrer, ce premier extrait d'échanges entre deux travailleuses peut permettre d'entrevoir quelques-unes de ces difficultés :

« On est durs avec nous-mêmes je trouve. On reçoit des choses, on comprend certaines choses, on est toujours là avec les jeunes quoi qu'ils fassent quoi qu'ils disent. Et nous on ne s'autorise pas... on a du mal à sortir [nos émotions] ... entre nous, en groupe, en équipe, ou même avec nous-mêmes. On va se dire “ putain j'ai déconné j'ai dit ça ” ou j'ai pleuré et je m'en veux. Ou j'ai ressenti de la colère “ ah non je ne devrais pas ressentir ça ” »(...) On a tendance à accepter beaucoup de choses, mais si on commençait déjà par nous-mêmes, ce serait déjà un bon travail ! » (Lola) – « Surtout que ça rentre en contradiction parce qu'on demande aux jeunes de se livrer de mettre des mots sur les émotions et tout ça et que nous on garde la face » (Héloïse)



Individuel

Crainte de sortir du cadre - culpabilité

Confusion liée :

- au fait de ne pas avoir appris le jeu des émotions
- et au fait de ne pas savoir s'ils peuvent

Ressentir un surplus d'émotion et/ou garder en soi

Ne pas pouvoir/savoir les exprimer

Relationnel

Culpabilité quant au fait de sortir du cadre (associé au professionnalisme)

Mouvement d'investissement et de désinvestissement

Groupal -l'équipe

Ne pas se sentir à l'aise d'exprimer des émotions

Culpabilité et gêne - Crainte d'être jugé ou perçu comme un mauvais professionnel

Organisationnel

Manque de reconnaissance

Manque d'espace formel

Manque de formation

Au niveau individuel

Comme nous l'avons explicité plus haut, pris dans une injonction paradoxale, le travailleur peut ressentir de la confusion. D'un côté, être professionnel c'est ne pas trop montrer ses émotions, donc ne pas en parler non plus, et en même temps son *travailler* lui demande de s'investir affectivement. Ce qui peut générer du flou, mais aussi des difficultés à exprimer ses émotions, à comprendre le jeu des émotions, puisqu'on ne l'apprend pas vraiment et qu'il est tu. Comme l'évoque Gaberan, ce silence « continue à servir de paravent à tout un secteur professionnel qui peine encore et toujours à comprendre le jeu des émotions et des affects dans la relation et son rôle dans la construction du "je" de la personne accompagnée. Silence qui s'accompagne d'un risque fort de confusion » (Gaberan, 2020 :19).

Nous avons identifié des difficultés ressenties par les travailleurs, qui selon nous sont, directement ou indirectement, liées au fait que l'usage de l'affectivité n'est pas reconnu comme outil de travail, qu'il est dans l'ombre, notamment en raison de l'injonction à la distance :

→ Confusion liée au fait de ne pas avoir appris le jeu des émotions

« *Je ne sais pas vous, mais moi je n'y connais rien à la gestion des émotions* » (Lisa)

« *On a peu appris [à exprimer nos émotions]* » (Florence)

→ Confusion liée au fait de ne pas savoir s'ils peuvent ou pas en parler

« *Maintenant qu'on sait qu'on peut [parler des émotions]... ça va on est à l'aise* » (Florence)

« Je suis profondément triste. L'impression que je ne peux pas trop dire les émotions que je ressens, ni face à l'équipe, ni face aux jeunes. Ces sentiments me renvoient à des questionnements sur les relations et leur justesse. » (Lisa, annexe 9)

→ Liée à cette confusion il y a une crainte de « sortir du cadre », nous comprenons de ne pas être dans les règles, de sortir de ce qui est prescrit.

→ Ressentir un surplus d'émotions et le fait de garder en soi.

« Un matin, j'arrive au bureau, je vois une collègue qui me demande simplement comment ça va, je m'effondre ! Je me rends compte que je garde en moi des choses qui doivent sortir, je ne mets que très peu de mots sur ce que je ressens, je pleure, j'ai le sentiment de me vider » (Jeremy, annexe 8)

→ Ne pas pouvoir/savoir les exprimer « Je ne mets que très peu de mots sur ce que je ressens » (Jeremy, annexe 8)

Au niveau relationnel

La confusion que peut occasionner le discours de la distance sur le travailleur peut se répercuter dans la relation. Celle-ci est en constante redéfinition, à la fois car elle s'inscrit dans la logique d'accompagnement, mais aussi, car étant suspect et souvent silencieux pour les raisons déjà évoquées, l'investissement affectif et émotionnel de la part des travailleurs peut osciller entre (fort) investissement et désinvestissement, entre proximité et distance. Pour exemplifier ce propos, lorsqu'un travailleur est particulièrement touché par un jeune et sa situation, il peut ressentir des émotions (fortes), risque de s'investir davantage, parfois se surinvestir avec tous les risques que ça comporte, et puis le remarquant, lui-même ou à travers l'interpellation d'un collègue ou le travail d'équipe, est susceptible de prendre du recul, craignant de plus être objectif, professionnel. En tension également, et nous l'avons évoqué, car si l'on admet que la relation nécessite un investissement affectif et émotionnel fait avec authenticité, lorsqu'ils sont affectivement touchés ils sont plus enclins à « sortir du cadre ». Ce qui les entraîne à :

- ➔ Être mobilisé autrement, ressentir plus l'élan, à « *aller plus loin* »
- ➔ Ressentir davantage d'empathie

« Suite à notre première intervention, je sens que la relation de confiance professionnelle/jeune est assez forte et très vite, je développe une empathie particulière pour A dont la situation, mais surtout la personnalité me touche particulièrement (savoureux mélange de fragilité, de maturité et de ressources), pour une jeune fille alors âgée de 11 ans » (Jeremy, annexe 8)

- ➔ Se montrer disponible en dehors des horaires de travail et de manière exceptionnelle

« Je resterai donc disponible à tout moment même si je sais pertinemment que professionnellement, je ne suis pas sensée l'être » (Sandra, annexe 12)

- ➔ Apporter un soutien « soutien inconditionnel » (Jeremy, annexe 8)
- ➔ Laisser son téléphone professionnel allumé en dehors des heures de travail

« Elle possède mon numéro de GSM professionnel, je laisse ce téléphone allumé en soirée, le week-end, lorsque je suis en congé, en maladie ... pour elle. Elle le sait, mais ne l'utilise que très rarement en dehors des heures de bureau (lorsqu'il s'agit d'une véritable urgence pour elle et qu'elle a épuisé toutes les autres éventuelles solutions) » (Sandra, annexe 12)

- ➔ Consacrer beaucoup de temps pour un jeune et endosser plusieurs rôles
- ➔ En faire une priorité sur le moment

« Bref, touchés par lui, par sa révélation aussi montrant sa confiance en nous, son appel à l'aide et le manque de soutien du côté de sa famille, nous avons tout laissé là avec ma coordinatrice et l'avons accompagné à l'Athénée... faisant pied de grue devant le bureau de la Directrice et défendant avec passion Adrien, nous avons pu faire un recours dans un délai record ! » (Florence, annexe 13)

Ils vont en effet aller au-delà de ce qui leur est prescrit et des règles de travail, et ils le font en conscience, du moins après coup, mais non sans culpabilité pour la majorité. En effet, il nous semble qu'étant donné que le cadre est associé au professionnalisme, lui-même en opposition à l'usage de l'affectivité, lorsqu'ils en sortent, ils peuvent douter, éprouver de la culpabilité et penser qu'il « *faut remettre une barrière, un cadre* » (Baptiste).

Ces effets sur la relation, liés à d'autres niveaux comme l'individuel ou l'institutionnel, découlent selon nous et en partie, de la norme de distance, qui entrave le fait d'envisager et de penser pleinement l'usage de l'affectivité comme un réel outil relationnel et peut entraîner de la culpabilité chez les travailleurs. En effet, à la fin de la deuxième séance de la recherche, après avoir amplement discuté du sujet, lorsque nous avons utilisé l'outil ACAN (Arrêter-Continuer-Améliorer-crée de Nouveau), certains travailleurs ont exprimé qu'ils souhaitaient arrêter d'utiliser l'expression « sortir du cadre », parce qu'ils ont compris qu'elle entraînait de la culpabilité et que le cadre était et devait être malléable.

Ceci fait particulièrement écho aux propos de Catherine Lenzi :

« Il est possible de faire l'hypothèse que les jeux d'équilibriste auxquels se livrent en permanence les intervenants socioéducatifs afin d'être présents émotionnellement avec les jeunes, le plus souvent dans des espaces intimes, interstitiels et clandestins, sont source de tensions fortes qui accentuent un sentiment de discrédit professionnel, voire d'incompétence. Plus encore que le surengagement de soi dans la construction de la relation éducative, nous défendons l'hypothèse que la non reconnaissance d'une partie du travail émotionnel et des dépassements et adaptation du cadre qu'il nécessite peuvent entamer les identités professionnelles et avoir des incidences délétères sur la prise en charge des publics concernés » (Lenzi, 2017a)

Par ailleurs, cet investissement affectif peut également comporter des risques et soulèvent des enjeux importants que les travailleurs ont évoqués largement, nous les détaillerons dans un point suivant.

Au niveau groupal, de l'équipe de travail

Au niveau de l'équipe de travail, certains travailleurs ont exprimé ne pas se sentir à l'aise, craindre parfois d'exprimer leurs émotions et affects au regard d'une situation de travail, notamment de peur de « *déborder* » et d'être perçu comme un « *mauvais professionnel* », ou simplement par crainte d'être jugé de la part des collègues.

Une autre travailleuse, Florence, raconte que lorsqu'elle appelle des jeunes par des surnoms comme « chouchou », ses collègues rigolent. Elle explique qu'elle se permet ça en raison de son âge, et que ça sort naturellement. Et lorsque nous lui demandons pourquoi elle pense que ses collègues rigolent, elle dit il y a « *peut être quand même une distance qui pourrait être dépassée... je sais pas* ».

Ces deux exemples font selon nous écho à ce que met en évidence Caroline Arnal, mentionné dans notre cadre théorique, au sujet de la norme émotionnelle écrite dans « la charte éthique et maraude » des travailleurs de rue et qui stipule une mesure de ses émotions. Elle explique comment les collègues, à « travers leurs jugements et réactions, relaient l'interdit qui existe à ressentir des émotions trop vives et un attachement toujours suspect » tel que nous l'avons mentionné dans notre cadre théorique. Nos deux exemples sont bien différents, à la fois l'un de l'autre, mais aussi de la réalité de travail étudiée par Caroline Arnal, mais nous pensons néanmoins, comme l'analyse Aurélie Jeantet, que cette norme de maîtrise, de régulation de ses émotions semble inflexible bien qu'elle ne s'applique pas à tous avec la même intransigeance, et de la même manière selon la position hiérarchique ou le genre (2018 :50), ou encore selon la « culture émotionnelle », nous y reviendrons.

Comme nous l'avons déjà mentionné, ils peuvent ressentir une certaine culpabilité lorsqu'ils sortent de leur cadre, et il semblerait que de manière générale tout ce qui a trait aux affects ne se partage pas si facilement dans le cadre du travail en général, ou en équipe, et qu'une certaine gêne peut être ressentie. Nous percevons notamment ceci à travers certains propos, dont celui-ci, à la fin de la deuxième séance : « *Maintenant qu'on sait qu'on peut [parler des émotions]... ça va on est à l'aise* » (Florence). Notons que cette gêne n'est pas ressentie avec la même intensité par tous. Et rappelons rapidement que les travailleurs participant à la recherche viennent de deux institutions différentes, et que si la grande majorité de l'analyse s'est intéressée globalement aux pratiques rassemblant les deux organisations, la fin de la deuxième séance a fait apparaître des divergences qui s'expliquent principalement au niveau organisationnel.

Nous pouvons imaginer différentes raisons à cette gêne, d'ordre personnel sans doute, mais aussi d'ordre organisationnel, nous développerons ceci dans le point qui suit. Mais aussi certainement parce que le monde du travail se veut plus que tout autre rationnel (Jeantet, 2018).

Au niveau organisationnel (structure, organisation, horaires...).

Ici se pose la question de la reconnaissance qui est faite ou non aux émotions, aux affects, tant ceux que vivent les travailleurs dans leurs pratiques qu'en tant qu'outil de travail.

Le principal effet de la distance au niveau organisationnel s'exprime selon nous par le manque de reconnaissance, le manque de place et d'espace formel accordé aux travailleurs pour à la fois déposer leur vécu émotionnel et affectif, et à la fois penser

leurs pratiques sous cet angle.

En général, cet aspect du travail, alors qu'il est central puisque « *parler de nos interventions c'est parler d'émotions* » (Lola) trouve rarement une place en rapport aux objectifs, aux évaluations, à la planification qui occupe beaucoup de place. « *On parle peu de ça, et c'est clairement là... Elles sont terriblement présentes [les émotions], mais on en parle peu* » (Sandra). C'est donc un aspect qui est tout de même parfois discuté en équipe, ou en duo, mais davantage dans l'informel. D'ailleurs, des travailleurs ont expliqué qu'ils avaient demandé à faire rentrer une rubrique relative à ces enjeux dans un document formel d'évaluation d'accompagnement (utilisé lors des réunions pour assurer le suivi de la situation), et que cela n'avait pas vu le jour.

Nous nuancions cependant cette analyse au regard de ce nous avons dit plus haut, comme le groupe l'a relevé, une des deux institutions y accorde davantage de place que l'autre que ce soit au niveau formel, au niveau de la formation ou des normes, et cela semble avoir des effets sur les autres niveaux évoqués. Comme nous discutons ici des effets du prescrit de la distance, nous développerons ce point dans la partie « Ressources facilitant l'usage de l'affectivité en tant qu'outil de travail ».

4.6 L'intérêt et les risques des usages de l'affectivité

Une des intentions principales qui animait ce travail était d'explorer l'intérêt de l'affectivité dans l'accompagnement des jeunes. Rendre visible et mettre le doigt sur ces pratiques de l'ordinaire est d'ailleurs ce qui nous intéressait en tout premier lieu. Puis, l'exploration de la littérature nous a fait bifurquer sur la distance professionnelle, qui semblait masquer cet aspect et l'intérêt d'un investissement affectif des travailleurs.

Comme évoqué dans l'introduction de notre analyse, demander aux travailleurs de parler des émotions dans leurs pratiques les a spontanément amenés à parler de leurs émotions. Nous avons donc finalement moins que souhaité exploré l'intérêt des émotions et des affects, en tant qu'outil de travail, dans l'accompagnement des jeunes. Ceci pourrait constituer un nouveau travail de recherche, que nous aimerions peut-être poursuivre un jour. L'analyse en groupe nous a aussi amené à éclairer ce qui chez les jeunes et dans leurs situations faisait que les travailleurs étaient davantage touchés affectivement, ce que Catherine Lenzi nomme par ailleurs les *ressorts affectifs*. Malheureusement par nécessité de faire des choix, nous ne développerons pas cet aspect dans notre analyse, vous pouvez néanmoins trouver ces éléments dans la synthèse d'analyse en groupe qui se trouve en annexe 16. Malgré ces bifurcations, le groupe a tout de même pointé certaines fonctions bénéfiques des émotions et des affects, et d'un investissement affectif, mais aussi des risques éventuels d'un (sur)investissement affectif.

Les intérêts

Nous l'avons déjà évoqué, les travailleurs estiment que dans ce métier il est essentiel de « *mettre du cœur à l'ouvrage* ». Selon eux, la part sensible du métier fait partie

intégrante du travail de relation et son exploration a permis de dégager certaines fonctions et effets bénéfiques pour la relation et, in fine l'atteinte des missions :

- ✚ Fonction d'accroche, création et maintien de la relation de confiance

« *C'est souvent ça qui retient... le lien* » (Sandra)

En effet, la confiance accordée par le mineur à l'intervenant, ainsi que l'autorité qu'il lui reconnaît, sont négociées en permanence à travers le travail des émotions (Lenzi, 2017)

- ✚ Témoigner de l'humanité permet d'accueillir, de développer et construire une relation et le vivre ensemble – « *Partager de l'humanité c'est le b.a.-ba du vivre ensemble* » (Baptiste)

- ✚ Les émotions guident l'intervention – « *Je sais que mes émotions guident l'intervention* » (Jeremy)

- ✚ Sortir d'une position d'expert pour créer de la confiance et une relation horizontale

« *Une fois qu'on commence à exprimer ce qu'on ressent, on sort un peu de cette image d'expert. " Non je ne situe pas là et toi là " On est aussi à vivre les mêmes choses et en effet ça crée une relation différente* » (Sandra)

- ✚ Exprimer son inquiétude permet de témoigner de l'intérêt et peut provoquer un déclic

- ✚ Prétexter/partager la peur avec un jeune lui permet de dépasser ses peurs et créer de la complicité

« *Durant la journée, les jeunes étaient invités à participer aux diverses animations qui avaient lieu. L'une d'elles consistait à traverser la salle en mimant une émotion. Ginette, l'une de nos jeunes, âgée de 16 ans, avait peur de faire l'exercice. Moi aussi je n'étais pas très à l'aise à l'idée de le faire. J'ai proposé à Ginette de le faire avec elle en prétextant que j'avais comme elle, peur de jouer le jeu. Une sorte de complicité s'est alors formée et nous avons tous les deux traversé la salle en mimant la colère, la tristesse, la joie, etc.* » (Florent, annexe 11)

- ✚ L'authenticité crée de la confiance

- ✚ Croire en eux leur permet de croire en eux-mêmes - une personne extérieure permet parfois plus d'objectivité

« *Alors on avance ensemble, progressivement. Marwan dit que c'est valorisant d'entendre de la part d'une professionnelle, d'une personne extérieure des retours positifs sur son évolution. Et ces retours sont peut-être plus objectifs que ceux de ma mère, dit Marwan. Je crois fort à ce jeune, il peut avancer, grandir, être épanoui, écouter et être écouté. Je lui vois d'énormes capacités et qualités. Après quelques mois d'« exercice » (comme dit Marwan) et d'accompagnement, Marwan tente le test d'admission pour des études supérieures. Il me dit "c'est parce que tu crois en moi que je gagne en confiance" » (Lisa, annexe 9)*

- ✚ Exprimer un ressenti négatif (« *je ne me suis pas senti respecté* » Clara) dans la relation ou dans un groupe permet de développer de l'empathie, du respect et des compétences relationnelles

Ceci fait écho aux propos suivants : « Amplifier et manifester ses émotions, même négatives, peut avoir un intérêt, comme le reconnaissent parfois certains éducateurs (Virat et Cheval, 2017)

- ✚ Permettre le contre-don pour permettre la reconnaissance
- ✚ Faire des feed-back positifs aux jeunes permet de les valoriser et de les responsabiliser
- ✚ Faire des feed-back négatifs peut permettre de confronter le jeune et le faire évoluer
- ✚ Favoriser un apprentissage commun des émotions, de soi, du groupe – et créer une relation horizontale

Les difficultés/risque/dérives

Néanmoins ils identifient certaines difficultés, certains risques et certaines dérives auxquels ils estiment qu'il faut être attentif, ceux-ci étant surtout liés aux situations dans lesquelles ils sont particulièrement touchés et investis affectivement :

- Que l'expression de l'affectivité prenne une forme qui n'est pas soutenante, qui ne conserve pas l'intérêt du jeune, ou qu'elle rompe le lien surtout dans des contextes d'intervention où ils sont amenés à faire tiers avec un jeune et sa famille, ou entre un jeune et une institution, ou lors d'évènement dramatique. Par exemple, lors de drame, de conflits ou de situations de violence, ils estiment qu'il faut d'abord se montrer soutenant et veiller à conserver l'intérêt du jeune, même s'ils ressentent des émotions fortes de colère, de tristesse, d'indignation. Selon eux, tout peut être dit, mais la forme compte.

« Après 15 jours, A sort des soins intensifs, je peux alors aller la voir pour la première fois. J'essaye de me montrer le plus soutenant et le plus rassurant possible auprès de la jeune, mais je suis bouleversé, choqué d'entendre sa description des faits et de ce qu'elle a subi cette fameuse nuit. Je suis triste, en colère, révolté et je ne parviens à comprendre comment on peut en arriver à un tel point de violence. » (Jeremy, annexe 8)

« C'est très dur pour moi d'entendre des dires comme ceux-là qui sont complètement à l'encontre de mes valeurs. J'ai été très triste pour Yvan. (...) Mais dans notre cadre de travail, on se devait d'être neutre pour ne pas mettre le jeune en difficulté et pour ne pas perdre le lien » (Héloïse, annexe 6)

- Exprimer certaines émotions comme le découragement au regard d'un projet avec un partenaire, si cela permet d'être transparent, comporte un risque de contaminer les jeunes

[Au sujet d'un projet un peu bancal avec un partenaire] « Nous avons décidé d'être transparents envers les jeunes en partageant avec eux notre déception liée au projet. Le problème avec ça, c'est que nous aurions pu contaminer nos jeunes avec notre colère. En sachant que généralement les jeunes suivent assez facilement notre état d'esprit... d'où le fait que l'animateur doit être dynamique et motivé quand il arrive à la MJ. Les jeunes auraient pu exprimer leur frustration d'une manière ou d'une autre pendant la soirée d'exposition dans laquelle ils étaient invités à défendre leur texte sur scène à l'open mic. » (Florent, annexe 11)

- Sortir du cadre

« Je l'aurais bien repris chez moi » (Florence, annexe 13), « je resterai donc disponible à tout moment même si je sais pertinemment que professionnellement je ne suis pas sensée l'être » (Sandra, annexe 12), « je dépasse mes limites d'accompagnement (...) j'ai voulu faire plaisir à ce jeune parce que j'ai profondément envie de l'aider » (Florence, annexe 13)

- Difficultés d'éteindre son téléphone le week-end, de déconnecter

[Au sujet d'un message reçu durant le week-end d'une jeune qui exprime : « J'ai besoin de toi Clara...t'aurais un moment pour moi stp ? Il faut que je te vois, pas en appel »] « *C'est difficile pour moi d'éteindre tout quand on rentre à la maison effectivement de dire " voilà c'est mon horaire et là je suis chez moi et tant pis " alors qu'en fait ça cogite et parfois ça me rassure moi plus peut-être plus de répondre et d'avoir le jeune. J'aurais pu aller la voir physiquement si ma coordinatrice et l'équipe avaient été d'accord et si elle en avait vraiment eu envie parce que ça aurait été plus dur pour moi de ne pas être là* » (Clara)

- « Trop pris [affectivement] on avance plus bien ensemble » (Lisa)

- La crainte d'être perçu comme fragile

« *C'est super compliqué en tant que professionnel de se dire "ouais je vais me lâcher devant les jeunes". Je trouve que c'est compliqué, car, consciemment ou inconsciemment je n'en sais rien, j'ai peut-être peur de sembler fragile devant les jeunes alors que tu te dis que tu dois être un repère, que tu dois être solide, il faut qu'eux-mêmes quand ils sont dans une situation de fragilité tu puisses vraiment être un soutien. Mais d'un autre côté, notre métier il est humain et donc ça fait partie du truc !* » (Florent)

- Créer une forme de dépendance du jeune envers le travailleur

- Que l'exception (sortir du cadre), si elle est répétée, ne devienne contre-productive pour l'accompagnement du jeune et son autonomie

- Devenir une famille de substitution, prendre un rôle maternant (donnant à manger régulièrement à un jeune) – est-ce leur rôle ?

« *Dans la plupart des récits, et peut-être encore plus ici avec des cas individuels assez prenants, on se retrouve à être parfois des parents de substitution... c'est parfois nécessaire même si on n'est pas des parents.* » (Baptiste)

- Comment (faut-il) dissocier l'humain et le professionnel ?
- Risques pour le jeune, l'institution et ses membres –

« Nous sommes à la mi-juin, début de semaine un matin. Nous voyons Jason souhaitant boire et venir au chaud. Il nous explique qu'il a dormi dans la caravane installée dans notre cour (une caravane fixe dans laquelle les jeunes peuvent se poser). Cela ne va plus chez lui, beaucoup de disputes assez violentes au niveau verbal et physique, ne se sent pas libre et respecté et n'est plus en mesure non plus de respecter sa grand-mère et le peu de famille qu'il lui reste. (...) À la suite de cette découverte, nous lui permettons de rester pour dormir et se cacher dans la caravane et dans nos locaux le temps que les choses s'arrangent de manière progressive en espérant une issue positive dans un cadre sécurisant. L'avis de l'équipe est unanime et certains partenaires communaux sont au courant de la situation nous demandant évidemment de régler le problème le plus rapidement possible pour éviter des complications pour les personnes responsables. L'hébergement « secret » dure 2 semaines » (Baptiste, annexe 14)

- La fin de l'intervention est un moment particulièrement compliqué émotionnellement et affectivement parlant. Les travailleurs peuvent craindre et ressentir qu'ils abandonnent le jeune. Ils ressentent alors de la frustration, de la culpabilité, de la tristesse. Certains jeunes le verbalisent clairement « ne m'abandonne pas ». S'ajoute à ça la difficulté d'orienter vers d'autres services.

« D'autres difficultés (fragilité psychologique) restent à travailler, mais les nombreuses tentatives d'orientation vers un travail thérapeutique ne fonctionnent pas, la jeune ne se dit pas preneuse et explique que notre présence lui suffit. Nous maintenons donc le lien pendant un certain temps, mais nos rencontres ne sont plus en lien avec des objectifs clairs, il s'agit plus de moment d'échanges sur son quotidien tout en restant bienveillant à son égard. La relation de confiance reste réciproque, mais je sens que cette jeune s'attache de plus en plus et qu'elle trouve en notre service et dans ma présence une sorte de figure d'attachement. On travaille progressivement la clôture avec elle, ce qui se fait quelques mois plus tard non sans mal... j'ai encore cette phrase de la jeune qui me reste en tête : "*ne m'abandonne pas !!!*". J'ai beau lui expliquer qu'il ne s'agit pas d'un abandon, mais que sans objectifs, sans demande, sans fil conducteur et sans intervention en lien avec nos missions de service AMO, je ne peux plus l'accompagner avec la même régularité qu'avant. » (Jeremy, annexe 8)

« J'ai le sentiment d'abandonner ces quelques jeunes. Je suis profondément triste. L'impression que je ne peux pas trop dire les émotions que je ressens, ni face à l'équipe, ni face aux jeunes. Ces sentiments me renvoient à des questionnements sur les relations et leur justesse. Je me prenais pour qui ? Une sauveuse ? Et si je disais cela à l'équipe, j'aurais trop peur qu'elle prenne ça comme un manque de confiance

en elle. Et pourtant, ce sentiment d'abandon est partagé. Une jeune maman, Soraya, que j'accompagne depuis des années, s'effondre en pleurs et me dit "j'ai déjà été abandonnée par ma mère et là, j'ai l'impression que toi aussi tu m'abandonnes" » (Lisa, annexe 9)

- Vouloir faire plaisir aux jeunes, être aimé, recevoir de la gratification

« "Tu serais d'accord Florence, juste 1 heure de m'accompagner avec ta voiture ?" Et là, à ma grande surprise, je dis OK, mais ce n'est pas dans mes heures de travail, il faudra donc que tu trouves un jour où je ne travaille pas !

Rapidement, dans ma tête, je me dis, mais enfin qu'est-ce que tu racontes... puis je me dis "zut je peux", ce n'est qu'une heure et ça va l'aider. Je peux rendre ce service, mais qui me coûtera (normalement) si peu...

Pourtant, je dépasse mes limites d'accompagnement, je ne suis pas à l'aise que ce soit dans la relation professionnelle avec lui ou même de prendre ce risque avec ma voiture perso...

J'ai voulu faire plaisir à ce jeune parce que j'ai profondément envie de l'aider, mais aussi la gratification de l'aider ... mon ego... » (Florence, annexe 13)

- S'épuiser d'avoir donné plus dans la relation et ressentir une forme de lassitude/découragement

« À un moment donné dire au jeune : " tu es capable alors tu y vas " (...) C'est comme une jeune en détresse à qui l'équipe a consacré beaucoup de temps, qu'on a orienté chez plusieurs psy et ça ne marche pas... À un moment donné, c'est plus possible de lui consacrer 15 min à chaque fois que je la ramène alors que je dois moi-même partir ! » (Baptiste)

Lorsqu'ils s'investissent particulièrement pour un jeune, cela soulève également certains enjeux, dont ceux de cohérence, de justice et d'équité envers tous les jeunes au regard de leurs missions.

Par ailleurs ils ont laissé apparaître, et c'est en lien avec un raisonnement que nous avons eu plus tôt dans le cadre théorique au sujet du code déontologique des Assistants Sociaux, la question de l'arbitraire dans le travail d'accompagnement. Nous pouvons l'exemplifier à l'aide du dialogue suivant :

- « *Imaginons quelqu'un qui frappe sur sa copine, j'ai bien plus de mal à l'accompagner !* » exprime Lisa

- « *Exactement... ou sur son gosse !* » dit Sandra

- « *Je vais essayer, mais ce ne sera pas la même chose... Je mentirais si je disais le contraire* » rétorque Lisa

- « *Ce ne sera pas la même chose* » confirme Sandra et la majorité du groupe acquiesce.

En effet, comment être juste avec tous lorsque certains jeunes déclenchent en eux un élan qui les mobilise davantage ? Est-ce que le fait d'éviter d'impliquer ses sentiments, affects et émotions dans une relation professionnelle garantit d'être arbitraire ? Nous pensons que non. Nous avons déjà non seulement démontré qu'il est de toute manière impossible de créer une relation professionnelle sans y mettre de soi de manière authentique, et que cela était tout aussi nécessaire pour venir à bout du travail réel. Nous pensons même que nier cette part du travail peut comporter des risques, car c'est quelque part empêcher de le questionner.

Alors que reconnaître cette part d'arbitraire dans le métier c'est pouvoir y être attentif et se donner les moyens de le penser. En d'autres mots, l'arbitraire est selon nous impossible à éviter, mais possible à penser si on ne cherche pas à l'éviter.

Nous pensons en effet que les émotions, les affects sont inhérents à la vie humaine, aux relations et donc aussi au travail social.

Elles sont tellement présentes et inévitables que nous pouvons soit les ignorer, et quelque part les subir sans les comprendre, soit les reconnaître et tenter de les comprendre et d'en faire un usage qui serve le plus possible la relation et les missions.

En effet, « l'implication émotionnelle n'est évidemment pas négative ou à proscrire, mais un outil de travail qu'il convient de ciseler, d'affûter afin de le rendre opérant. (...) Loin d'être des variables parasites qui obèrent le professionnalisme, sont au contraire le gage de relations authentiques sans lesquelles il n'y a pas d'action éducative possible ». (Dumont, 2010).

4.7 Les obstacles et les ressources individuels, collectifs et organisationnels pesant sur cet usage comme outil de travail

Il nous semble avoir en partie répondu à cette question, du moins en ce qui concerne les obstacles, à travers les effets de la distance identifiés à différents niveaux. Nous proposons donc d'en explorer principalement un autre, sous les trois angles en même temps, en partant du point de vue sociétal qui selon nous percole sur les tous les autres et pèse particulièrement lourd. Il s'agit de la notion de « culture émotionnelle », évoquée dans le deuxième chapitre. Pour rappel, il s'agit d'un ensemble de représentations sociales, de visions du monde, et de normes (professionnelles), tant implicites qu'explicites, relatives aux émotions et aux affects, spécifiques à une société, ou à un champ professionnel donné (sous-culture) (Jeantet, 2018).

Il nous semble avoir perçu au cours de la recherche, et de manière générale, une certaine représentation des émotions au sein de notre société. Nous avons amplement développé dans notre cadre théorique à travers le travail d'analyse d'Aurélien Jeantet, cette idée que dans notre monde expliquer des actions et paroles, des situations en termes émotionnels, c'est « discréditer la cohérence et la valeur morale de l'action déployée, la pertinence du sujet émis, l'exercice sensé de la raison » (2018 :50). Ça peut paraître un peu dur exprimé comme cela, peut-être en partie, car nous le faisons inconsciemment, nous

pensons néanmoins que cela est vrai. Par analogie, et comme nous avons tenté de l'exemplifier précédemment dans ce travail, cela semble aussi vrai au niveau plus micro des relations au travail. L'émotivité est la plupart du temps et jusqu'à présent associée à la faiblesse, à une trop grande sensibilité, et même si nous sommes convaincus que les lignes bougent, notamment dans les écoles sociales, ces changements prennent du temps et ça n'en est pas moins vrai.

Il suffit de faire l'exercice individuellement, nous vous invitons à le faire vraiment, et se demander : « qu'est-ce qui se passerait dans des mondes professionnels qui feraient de la place aux émotions, qui les considéreraient comme légitimes ? Quels effets pourrait-on en escompter ? » (Jeantet, 2018) Cette idée ne convoque-t-elle pas spontanément dans nos esprits l'image « d'un déchaînement passionnel épouvantable ou chacun se mettrait à pleurer, à crier, voire à brutaliser sauvagement ses collègues ses supérieurs ou ses clients » ?

Il nous semble avoir perçu dans les représentations, probablement inconscientes, de la plupart des travailleurs, en filigrane de leurs propos et de leurs argumentations, mais aussi dans leur manière de raconter leurs pratiques, cette image-là des émotions : sauvage, incontrôlable, qui attire la méfiance, synonyme de fragilité et même de faiblesse. Nous émettons l'hypothèse que ces représentations sont pour partie probablement inconscientes, car paradoxalement, si nous leur posons la question ouvertement : « est-ce qu'il faut utiliser ses émotions dans l'accompagnement des jeunes », ils répondront que oui assurément ... mais ... en dosant celle-ci, en trouvant un juste milieu, en y mettant la forme. Si on poursuit notre raisonnement ... est-ce que cette réponse ne sous-entendrait pas que l'émotion est intrinsèquement forte, voire explosive, qui nécessite d'être contrôlée ?

Nous pensons que cet héritage socioculturel, cette représentation des émotions qui nous traverse tout autant n'est sans doute pas juste et qu'il y a beaucoup d'intérêt à la transformer. Mais qu'elle influe et qu'elle entrave le fait de les penser comme un réel outil, une réelle ressource, tant personnelle, collective que professionnelle et même mondiale. D'un point de vue rationnel, nous trouvons évidemment cela vraiment dommageable puisque c'est tout un pan de notre intelligence, de notre manière d'être au monde et de l'interpréter, de la professionnalité aussi et surtout qui est dévalorisée, voire amputée dans certains lieux professionnels, au profit de la pensée raisonnable.

Les ressources au niveau organisationnel

En ce qui concerne les ressources, comme nous l'avons annoncé précédemment, nous développerons davantage l'aspect organisationnel, qui est un des enjeux majeurs que la recherche a mis en lumière, tout en le reliant aux niveaux individuels et collectifs. Et nous commencerons par là. L'analyse en groupe a permis d'éclairer plusieurs aspects liés à l'organisation qui permettent aux travailleurs de « ciseler » cet outil qu'est l'implication, l'investissement émotionnel et affectif. Il s'agit :

- De la coopération et du travail d'équipe
- De l'existence d'espace formel
- D'être formé à la CNV
- Du rôle de la coordination – autorisation, confiance et reconnaissance

Selon le groupe, le travail d'équipe et la coopération sont d'une grande importance et permettent au travailleur de déposer ses émotions, de partager son vécu, ses affects, ses difficultés, ses limites, et d'être protégé et soutenu. Il permet aussi de partager les responsabilités et de se déresponsabiliser individuellement, de trouver de la cohésion et de la cohérence via des décisions collectives, de finalement "*jouer le jeu ensemble*" (Jeremy). Il favorise le fait d'être en accord sur les valeurs, et de s'avertir mutuellement au moment où ils dépassent le cadre et, pour certains, de "*mettre des limites à la position de sauveur*" (Baptiste).

Rappelons-nous tout au début de cette partie, nous avons mentionné l'intelligence du travail qui lorsqu'elle devient plurielle crée de la coopération qui se révèle précieuse pour l'atteinte des missions. Il nous semble que c'est cette intelligence-là qui est à l'œuvre lorsque les travailleurs expriment le rôle important du travail d'équipe.

Nous avons également souligné plus tôt l'existence de différences entre la place accordée à cet aspect du travail dans l'une des deux institutions. Selon les travailleurs, la différence se marque particulièrement dans l'existence d'espace formel et dans les connaissances liées aux émotions. En effet, au sein cette institution, chaque réunion d'équipe hebdomadaire commence et termine par une « humeur » permettant à chacun de déposer ses émotions, en lien avec le travail ou non. Pratique qui, découverte dans le cadre d'une supervision d'équipe de plusieurs années s'appuyant sur la Communication Non Violente (CNV), l'intelligence collective et la sociocratie, a été adoptée ensuite par l'équipe et s'est installée dans leurs pratiques d'animations. Cette formation a permis à l'équipe de mieux comprendre tout ce jeu des émotions individuellement et dans la relation, et de développer finalement son intelligence émotionnelle, individuelle et collective, ainsi que d'autres pratiques.

Un autre élément pointé par le groupe est le rôle de la coordination, qui à travers la mise en place d'espace formel et la formation autorise et reconnaît cette part sensible du métier. Et au-delà de ça, les travailleurs expliquent que leur coordinatrice donne l'autorisation (et l'exemple) presque explicite pour sortir du cadre, dans le sens de s'impliquer pleinement dans la relation. Ce qui semble avoir pour conséquences moins de culpabilité, moins de gêne de la part des travailleurs pour s'exprimer sur le sujet et davantage de dialogue et de cohésion d'équipe.

« Valérie³, elle nous le dit clairement quoi... elle nous autorise et nous invite même à sortir du cadre » (Florence)

³ Ceci est un nom d'emprunt

Il nous semble que créer des espaces formels dans lesquels les travailleurs peuvent échanger et penser leurs savoirs-êtres, leurs habilités émotionnels et affectifs, participe à la construction de règles de travail collectives à travers le processus de coopération décrit par Dejours. Et nous avons aussi vu l'enjeu considérable que représente la reconnaissance, à la fois celle énoncée par les collègues, mais aussi par la hiérarchie, puisqu'elle mobilise et développe l'intelligence du travailleur, reconnaît la réalité de son travail, qu'elle peut affecter profondément son identité et « transformer la souffrance en plaisir » (Dejours, 2013b).

Enfin, il semblerait donc que ce groupe soit davantage reconnu pour ce travail en raison des moyens organisationnels mis à disposition et se sentent du coup plus outillés individuellement tant pour en parler, que dans la relation.

Les ressources au niveau individuel et collectif

Nous pensons, et le groupe a soulevé une partie de ces éléments, qu'à travers cette longue supervision et les espaces formels existants, les travailleurs ont développé des ressources individuelles et collectives qui leur permettent de mieux manier cet outil dans la relation et au sein de l'équipe, tels que :

- Se connaître soi, ses forces, ses faiblesses et ses limites, de pouvoir les identifier et les verbaliser en équipe
- Se faire confiance, et faire confiance aux autres
- Comprendre que c'est une norme et s'en dégager
- Avoir des connaissances par rapport aux émotions, aux sentiments, aux besoins – pouvoir les accueillir, les reconnaître, les identifier et les verbaliser d'une manière non violente (CNV)
- S'affranchir de la crainte d'être jugé et du regard de l'autre
- La coopération

Tout ceci nous fait penser que bien qu'elles appartiennent toutes deux à une « culture émotionnelle » du travail social, il existe tout de même deux « sous-cultures émotionnelles » différentes au sein des deux institutions.

Le cadre

Nous terminerons cette partie par la notion de cadre, qui est selon nous assez ambivalente, et représente à la fois un obstacle et une ressource à l'usage de l'affectivité en tant qu'outil. Ce mot-valise, parfois mis à toutes les sauces, a été particulièrement utilisé par les travailleurs tout au long de la recherche. C'est une notion qui n'est pas définie de la même manière par tous même si tous s'y réfèrent et considèrent qu'il est garant de leurs interventions. Pour certains il s'agit : du cadre d'intervention fixé par le décret, du cadre organisationnel et des valeurs de l'institution, des valeurs et de la posture professionnelles, ou encore des limites personnelles du travailleur. Voici une citation d'une travailleuse qui explicite en partie cette idée :

« Justement cette question du cadre elle est tellement pas claire pour moi... J'ai l'impression qu'on met toujours en tension l'émotion avec le cadre, comme si quand j'avais de l'émotion je n'étais pas dans le cadre, que je n'étais pas professionnelle. Ici c'est ce qui revient, alors que visiblement nous tous travaillons avec nos émotions tout le temps. Et je pense qu'on est tous professionnels aussi. Et ce cadre est parfois pour moi impalpable... Mais par contre : où est-ce que je vais avec le jeune, qu'est-ce qu'on a décidé qu'on faisait ensemble ? Et au final est-ce que cette relation teintée d'émotions est bénéfique et dans l'intérêt du jeune pour cette collaboration ? Moi je crois qu'il est là mon cadre... C'est même parfois le sujet de discussion [dans l'accompagnement], parce que des fois on est trop pris et voilà on n'avance plus bien ensemble» (Lisa)

Nous avons déjà évoqué suffisamment ce qu'ils mettaient derrière l'expression « sortir du cadre », se (sur)investir souvent affectivement parlant, et comment certains trouvaient finalement cette expression culpabilisante et d'autres considèrent que le cadre ne peut être que malléable dans le travail d'accompagnement. « *Le cadre, pas le choix je l'agrandis* » (Florent). Selon nous, c'est ici que le cadre (tel que les travailleurs se le représentent dans ce cas de figure) est un obstacle, qui, en raison de cette culpabilité, entrave la possibilité et les capacités qu'ont les travailleurs de pouvoir dire et comprendre leurs pratiques sous le prisme des émotions.

En revanche, lorsque le cadre est compris en tant que ce qui permet au travailleur, au jeune, à la relation, au collectif, à l'institution d'exister et de sentir en sécurité, alors il est une ressource indéniable pour l'action et pour l'usage de l'affectivité. C'est notamment un des concepts de la CNV et de l'intelligence collective, que de définir ensemble des règles pour se sentir en sécurité. Par exemple, selon les propos de Jeremy, lorsque le cadre d'intervention (transparence, travail à la demande, respect...) est clair dès le début entre un jeune et un travailleur, cela permet au travailleur d'exprimer plus facilement des émotions et des affects, surtout ceux plus négatifs s'il doit faire un feedback. Mais celui-ci doit être suffisamment sécurisant pour permettre l'expression libre des deux côtés.

Pour terminer notre propos et introduire le point suivant, le cadre apparaît pour les travailleurs comme un repère pour maintenir le juste équilibre dans leurs usages de l'affectivité. Il les contraint, tout autant qu'il les protège, les sécurise et parfois les culpabilise...c'est là toute l'ambivalence de ce concept. Au final peu importe ce qu'ils mettent derrière ce mot, il demeure un repère certain pour se positionner, se repositionner et naviguer au fur et mesure de leurs interventions. C'est donc vers cette idée d'équilibre que nous nous dirigeons pour la partie suivante.

Mais avant nous souhaitons vraiment souligner l'envie, le besoin de reconnaissance et l'intérêt partagé par tous les travailleurs participants d'avoir (plus d') des espaces
--

formels au sein de leur organisation pour s'autoriser, dire et déposer leurs émotions, mais aussi pour apprendre comment affûter cet outil pour qu'il serve leurs pratiques.

« [À l'évaluation de la première séance] *Chouette... je peux parler nulle part ailleurs de ça il y a tellement à apprendre* » (Carole)

« *Se regarder les uns les autres avec ce prisme-là permet de s'accompagner, ça serait pas mal que ça fasse partie du boulot* » (Lisa)

« [À l'évaluation de la première séance] *On passe à côté de quelque chose, lorsque j'entends la lourdeur des situations, on passe à côté d'un truc... envie de plus de discussions autour de ce sujet ensemble [deux institutions], car on a un public et un terrain commun* » (Jeremy)

4.7. De l'équilibre...

Nous l'avons annoncé dans l'introduction de notre analyse, ce travail de recherche, que ce soit les retours de la commission, l'enquête auprès des travailleurs, ou nos nombreuses discussions sur le sujet, nous a réellement permis de prendre de la distance justement. Distance, envers ce qui pourrait être perçu comme un parti pris, mais qui était en réalité une intuition à laquelle nous nous accrochions un peu trop. En cheminant, nous avons compris que la distance n'existe que parce que son contraire existe, la proximité. Tout comme l'émotion et la raison, les Lumières et le Romantisme, l'ombre et la lumière... L'un ne doit pas être banni en ce qu'il permet l'existence de son inverse. Mais alors, comment les faire coexister ?

C'est donc cette question, cette intention qui nous a animé ensuite, et que le groupe n'a pas manqué de mettre en lumière à travers des mots comme le cadre, ou faisant référence au travail collectif, comme permettant de maintenir un équilibre. Le cadre, peu importe la signification donnée, permettrait-il de faire exister et de réguler les aspects émotionnel, affectif et rationnel du métier ?

Le travail d'équipe et de coopération, en lien avec le cadre, en serait-il le moteur, le carburant, dans le sens de ce qui donne l'élan ?

À l'image d'un vélo :



- 1 une roue représentant la rationalité,
- 2 une roue représentant l'affectivité et l'émotionnel,
- 3 le cadre est ce qui maintient les deux roues ensemble pour garder l'équilibre,
- 4 La coopération et le travail d'équipe donnent l'élan à travers la pédale,
- 5 Les valeurs que sont l'intérêt et le bien-être des jeunes guident l'intervention,
- 6 Le frein : nos croyances limitantes et représentations que ce soit celles de la distance ou de la proximité ou des émotions au général... Si l'on appuie trop sur l'un sans calculer l'autre, on est forcément déséquilibré

À l'image d'un rond dans un carré, le rond symbolise les émotions, l'intelligence courbe, et le carré, le rationnel, le cadre. Les émotions sont au cœur du travail social et elles guident l'intervention, mais elles doivent exister au sein d'un cadre, d'un carré qui peut s'adapter, mais qui doit contenir. C'est la juxtaposition des deux, en constante redéfinition, qui crée une intervention pertinente, juste et saine, tant pour le travailleur, la relation, le jeune qu'in fine pour l'atteinte des missions.

Et peut-être que cela ne peut s'apprendre à l'école... mais au fur et à mesure du travail qui se vit d'un corps à corps avec son public et son milieu, guidé et soutenu par l'intelligence au pluriel d'une équipe qui coopère avec enthousiasme.

4.8. L'amour

La discussion autour de l'expression des émotions et des affects amène le groupe vers la question de l'amour. Et nous les avons questionnés pour savoir s'ils aimaient les jeunes avec lesquelles ils travaillaient, et si cela pouvait se dire.

Ces questions ont fait débat au sein du groupe. L'un des membres, Lisa, explique que lorsqu'elle a quitté sa fonction, plusieurs jeunes lui ont dit « je t'aime » et que cela l'a bloqué. Elle fait référence au cadre et dit « *je ne sais pas jusqu'où je peux aller, c'est*

fort » et poursuit « *et en même temps c'est vrai que je les aime* ». Et d'autres disent « *Moi aussi j'ai déjà dit je t'aime (...) c'est pas pour ça que le jeune a attendu 21h pour rentrer avec moi* » (Baptiste). Certains préfèrent dire « *je t'aime bien* » (Clara), ou « *je t'aime beaucoup... ça passe mieux* » (Carole) en expliquant qu'ils sont pudiques, et que déjà dans la vie privée c'est compliqué de le dire à leurs proches, et donc ils ne le sentent pas de le dire dans le contexte professionnel. Et puis un autre travailleur s'exprime en réaction à ce qu'il entend :

« Et bien je suis vraiment à l'ouest moi ... Je n'ai pas de mal à dire " je t'aime", pas du tout. Il y a un pouvoir derrière le mot, tu vois ce que je veux dire ? Et je crois que c'est la manière dont tu l'utilises qui compte. Tu ne vas pas attraper un jeune et lui dire "je t'aime" et le galocher, tu vois ce que je veux dire ? Il y un jeune qui va te dire "je t'aime", et tu vas lui dire "moi aussi je t'aime" tu vois... Et quoi ? Ben oui, moi mon métier je suis content de le faire, je les aime les jeunes... mais il n'y a pas de gêne, je ne vais pas les inviter à aller boire un verre après, je ne vais pas les draguer après (...) Il n'y a rien de sexuel... Ce que je veux dire c'est que ce n'est pas non plus la famille. Mais... il y a ce "je t'aime" qui fait que je travaille ici en fait » (Florent)

Cette question de l'amour dans la relation professionnelle nous paraît encore plus sensible que celle des émotions et des affects, elle est presque provocante, et pourtant il nous semble qu'elle touche à quelque chose d'essentiel en travail social... Ce que ce travailleur nomme comme « un pouvoir derrière » le verbe *aimer* fait-il écho aux propos de Gaberan lorsqu'il dit que revaloriser l'amour en tant que dimension fondamentale de la relation d'aide et de soin, offre à la personne un « espace-temps sécurisant et sécurisé autorisant la personne à prendre des risques sans crainte de se mettre en danger » (2020) ?

Dans ce temps où l'on fait davantage de place aux émotions et à la part sensible du métier, dans les écoles sociales, mais aussi au sein des travaux académiques, de la littérature, serait-il temps également de revaloriser l'amour comme compétence professionnelle et de pouvoir l'assumer sans honte, sans crainte que l'on rétorque « Enfin ! Ce ne sont pas tes amis, il y a une distance professionnelle à avoir ! » ?

4.9. La place du corps dans l'accompagnement

Au cours de la deuxième séance, après la question de l'amour, la discussion a mené le groupe vers la question de la place du corps dans l'accompagnement. Nous resterons brefs pour cette partie, mais il nous paraissait très intéressant de rendre part de certaines réflexions.

Tout d'abord, il s'avère que « *le corps [et d'en parler surtout] c'est encore pire que les émotions !* » (Héloïse), s'est exclamé le groupe à l'unanimité. Pourtant, même si pour certains c'est impensable, ou que cela met d'autres très mal à l'aise lorsque des jeunes

les prennent dans les bras. Pour quelques autres cela a une place dans leur pratique quotidienne, et c'est même pensé par certains comme un outil professionnel :

« *Professionnellement je l'ai développé alors que dans ma sphère privée moins, mais ... et je pense que le covid a marqué fortement, je me suis rendu compte de l'importance du corps (...)* C'est devenu un outil (...) avec les jeunes et les familles je n'ai pas de souci, le toucher, le câlin » (Lisa) et « *et un peu de catch aussi* » rajoute Thierry, un collègue à elle.

Et ils font des câlins, utilisent le corps pour plusieurs raisons, proches de celles évoquées autour de l'usage des émotions et des affects, et « *Parce que des fois, il n'y a pas de mots* » (Héloïse), « *des fois tu ne sais pas dire* », « *des fois il n'y a rien à dire* » (Lisa). Les travailleurs concernés par ces propos sont surtout ceux qui ont comme mission officielle l'accompagnement individuel et familial, et qui font donc face à davantage de situations particulièrement lourdes. C'est aussi le groupe de travailleurs qui expriment avoir peu d'espace et peu d'outils pour déposer, accueillir leurs émotions et les utiliser comme outil de travail.

Finalement, le groupe conclut que ces pratiques, tout comme celles liées à l'affectivité, dépendent aussi du contexte, du jeune, de sa situation, de leur caractère, de leurs envies et limites, mais aussi de la culture et du cadre de l'institution dans laquelle ils travaillent.

Cette question soulève beaucoup d'interrogations et d'enjeux, et le groupe n'a eu le temps que d'en effleurer certaines. Nous les trouvons extrêmement intéressantes à explorer. Et si nous réalisions une thèse, nous l'aurions sans doute tenté. Nous ne rentrerons donc pas dans les détails dans ce travail-ci... mais nous poserons tout de même ici quelques questions en suspens :

- Physiquement, faut-il être proche ou distant ? Comment se positionnent physiquement les travailleurs sociaux dans la relation, et en fonction de quoi ?
- La perception de la distance et de l'espace, les cinq sens (ou plus) dans la relation, dans l'intervention.
- L'intuition serait-elle un outil du travailleur social ?
- Comment cette perception est-elle liée à des enjeux culturels ? Les travailleurs sociaux n'ont pas la même culture que leur public.
- Est-ce que certains publics nécessitent davantage que d'autres d'utiliser le corps, comme les adolescents par exemple ?
- Est-ce qu'il a un enjeu de genre derrière la facilité ou non de faire des câlins aux jeunes ?
- Des questions liées à la sexualité, des craintes liées aux arrières-pensées sexuelles potentielles, ici de la part d'adolescents.

Pour finir nous retenons cette phrase prononcée par l'un des travailleurs au cours de cet échange, déjà citée plus haut, mais qui vaut la peine d'être mentionnée à nouveau, tant elle exprime à merveille ce que nous avons tenté de démontrer en trente pages

« *C'est quoi la faute professionnelle là-dedans c'est de faire un câlin ou c'est de fuir le câlin ? Je ne comprends plus (rires)* » (Baptiste).

Conclusions

« Parler des interventions, c'est parler d'émotions » (Lola) et « parler des émotions, c'est parler du travail vivant » (Jeantet), qui par nature est invisible (Dejours). Indissociables des pratiques d'accompagnement, les émotions et les affects sont aussi normés par la société et l'organisation. Malgré ce caractère central, les exprimer et les reconnaître au grand jour reste compliqué pour les travailleurs et leurs organisations, sans doute en raison de leur caractère doublement invisible. Nous pensons que c'est une des raisons qui explique que nous n'ayons pas pu explorer davantage le rôle et les fonctions bénéfiques qu'elles occupent dans les pratiques, forcés d'opérer un détour par toutes les difficultés qu'elles supposent également. En effet, ces complications, émanant en partie de l'idéologie de la distance, semblent impacter le travailler des professionnels, et ce à différents niveaux, nous l'avons vu.

Au milieu de ces tensions le professionnel n'est pas seul et certains outils et enjeux apparaissent indispensables pour favoriser son *bien-être* et son *bien faire*. Nous retiendrons ici ceux qui se jouent au niveau organisationnel, car il nous semble qu'il s'agit d'une découverte intéressante que notre recherche a permis de mettre en lumière.

Premièrement, à condition qu'il soit malléable et non culpabilisant, le cadre apparaît comme un repère important dans les interventions des travailleurs sociaux, qu'ils s'y réfèrent seuls ou en équipe. Peu importe la signification donnée par le travailleur, il nous semble qu'il leur permet de réguler les aspects à la fois émotionnels, affectifs et plus rationnels du métier pour permettre l'équilibre et conserver l'intérêt du public.

Dans ce sens, le travail d'équipe et la coopération jouent également un grand rôle dans cette recherche d'équilibre et de bien-être du jeune, mais aussi du travailleur. En effet, il permet aux travailleurs d'être écoutés, soutenu, et à l'équipe de construire des accords sur le travailler collectif. En lien avec notre sujet, il permet de ciseler l'outil qu'est l'implication affective au service des jeunes et des missions dans une dynamique d'intelligence plurielle. Et afin d'outiller les travailleurs et de réduire les difficultés énoncées, l'existence d'espaces formels semble permettre la reconnaissance de ce travail réel et soutenir la coopération. Par là, reconnaître cette part sensible du métier permettrait de diminuer la culpabilité, la confusion, le tabou, voire la clandestinité de certaines pratiques.

Associée au cadre et au travail d'équipe, la reconnaissance apparaît alors comme un enjeu principal de notre questionnement. Octroyer une place aux émotions et aux affects dans les pratiques, c'est tout d'abord reconnaître qu'elles existent simplement et qu'elles participent activement à l'atteinte des missions, au *bien-être* et au *bien faire* des travailleurs. Ce n'est pas les éviter, les minimiser ou penser qu'elles appartiennent uniquement à l'informel, mais plutôt les autoriser, les accueillir, les dire et leur faire de l'espace pour les penser, à la fois individuellement, collectivement et au niveau de l'organisation du travail.

Et au-delà de la valorisation et de la reconnaissance, il s'agit aussi de comprendre, dans une perspective rationaliste, que loin d'être des parasites qui obstrueraient la pensée critique ou le professionnalisme (Dumont, 2010), les émotions et les affects sont un rouage de l'organisation (Jeantet, 2018) qu'il est urgent de prendre en considération dans un souci d'efficacité et d'efficience.

« Voilà ce qui m'étouffe, avoir une seule identité, n'entendre qu'une seule voix. Si je partage mon intimité, c'est donc pour me frotter à celles des autres, pour me sentir agrandie, bousculée, étoffée, pour que mon expérience devienne un support d'échanges, pour que l'intime soit un tremplin vers l'universel. (...) Je ne veux pas tourner en rond en moi-même, je veux zigzaguer à travers vous. Je vous souhaite de pousser les murs »

Marie Robert

Conclusions générales

Après une centaine de pages à m'exprimer avec le « nous », j'ai décidé pour cette dernière partie d'inviter une certaine proximité avec celle et celui qui me lira, comme pour atterrir dans plus d'authenticité et bien en accord avec le thème de ce travail. Dès lors, je parlerai donc en « je ». En effet, quelques personnes m'ont fait remarquer que j'avais entretenu une certaine distance avec mon sujet tout au long de ce texte, tout en questionnant avec force celle-ci. Il est vrai que j'ai consciemment pris de la hauteur, et que cela peut sembler paradoxal pour un travail qui touche au sensible, au vivant et à ce que l'on partage de nous. Mais ne fallait-il pas tenter d'objectiver le sujet justement ?

Il m'apparaît aujourd'hui que derrière cette prise de distance, se dissimulait sans doute une quête d'apaisement, de légitimité, de reconnaissance pour cette conviction intime avec laquelle je travaille depuis quelques années.

Conviction de la centralité de la part sensible dans ma pratique et des bienfaits d'une implication affective, certes à calibrer et en même temps inévitable lorsque l'on travaille avec des jeunes en difficultés, dans une Maison de Jeunes ou dans une AMO.

Il me semble que cette intuition de départ a été en partie confirmée par ce travail. De plus, les exigences académiques, en lien avec le fait d'enquêter sur mon propre terrain, m'ont invitée à prendre un rôle de chercheuse en tentant de m'écarter de mon rôle et de mon bagage professionnels. Aujourd'hui, je peux observer les impacts de cette recherche sur la jeune professionnelle que je suis et sur mon terrain.

Cette prise de recul m'a permis de comprendre tout autrement ma réalité, avec bien davantage de nuances.

Dans ce sens, il apparaît donc aujourd'hui que la distance peut être un obstacle, mais aussi une ressource pour penser les usages de l'affectivité dans l'accompagnement des jeunes.

L'intention de la recherche était initialement d'investiguer l'intérêt et la place de l'affectivité dans les pratiques d'accompagnement. Rapidement et en premier lieu, j'ai été confrontée aux obstacles d'une telle démarche, à tout ce qui invisibilise et masque ce *travailler*. Les normes émotionnelles au sein de notre société, plus particulièrement la « bonne distance » en travail social qui semble issue de l'idéologie rationaliste, et la nature invisible du travail vivant, agissent comme deux paravents devant cette dimension du métier et compliquent son intelligibilité et sa lisibilité. Aussi, les pratiques d'accompagnement requièrent des travailleur·se·s sociaux·ales une certaine proximité, il leur est demandé d'agir « au plus près » du jeune et de ses besoins et de s'engager eux·elles-mêmes dans la relation en mobilisant des dispositions personnelles (Paul, 2012). Cette norme entremêlée à celle de distance peut générer un paradoxe susceptible

d'engendrer un ensemble d'effets nuisibles aux travailleuses et travailleurs, dans la relation avec le public et entre collègues, ainsi que dans les pratiques et l'atteinte des missions. Fondamentalement, ces difficultés empêchent d'envisager pleinement l'affectivité comme un outil de travail qu'il conviendrait d'affûter.

Il me semble que ces bifurcations et ces détours au niveau de ma recherche témoignent, par analogie, des obstacles que rencontrent les organisations et les professionnel·le·s, vers la compréhension et le développement de ces pratiques. Il reste selon moi un grand potentiel inexploité à découvrir derrière ces enjeux, et la reconnaissance apparaît comme une des clés pour y parvenir.

L'exploration de la théorie, l'expérimentation sur deux terrains professionnels et la confrontation de ces deux mondes me permet de soutenir l'idée que les émotions, le rapport au corps et l'amour dans sa dimension professionnelle, une fois « visibilisés », compris, et encadrés sont des outils de travail puissants. Qui plus est, l'utilisation, mais aussi l'expression des émotions, une fois reconnues sont une source d'épanouissement pour les travailleur·se·s sociaux·ales, ceux-ci me l'ont confirmé dans l'expérimentation, limitée certes, mais significative.

Cette expérience, au vu des différences observées entre les deux terrains, a également permis de comprendre que la place des émotions et leur utilisation dans la relation professionnelle doivent être collectivement prises en compte pour passer de l'expression à l'utilisation au profit des jeunes.

En effet, j'ai évoqué dans l'introduction générale la souffrance au travail grandissante dans notre société et les *burn-out* dans le secteur social. Le travail, objet incontournable de nos vies, opère soit du côté de la souffrance, soit du côté du plaisir (Dejours). Ce qui fait la différence, et c'est remarquablement considérable, c'est la reconnaissance ! Puisqu'au-delà de mobiliser l'intelligence des travailleur·se·s sociaux·ales, elle a le pouvoir de « transformer la souffrance en plaisir » (Dejours).

Dès lors, nous soutenons l'hypothèse de Catherine Lenzi et Maël Virat qui écrivent que « s'il est admis que la perception d'un manque de soutien au travail par les travailleurs socio-éducatifs est un facteur d'épuisement (Benzur et Michael, 2007 ; Halbesleben, 2006), il est donc cohérent d'émettre l'hypothèse que le soutien reçu pour l'accomplissement spécifique du travail émotionnel est un facteur d'accomplissement professionnel. Toutefois, ce soutien n'est possible qu'à condition que le travail émotionnel soit reconnu comme une part centrale ou importante de l'activité professionnelle » (Lenzi & Virat 2018).

En revanche, limitée dans le temps et au vu de l'ampleur du sujet, je n'ai pas pu investiguer auprès des jeunes des deux institutions afin de confronter auprès d'eux·elles

quelle place ont, auraient les émotions, les affects ou encore le rapport au corps, entre eux et les travailleur·se·s sociaux·les qu'ils fréquentent dans leurs parcours de vie souvent fragilisés.

Ce parcours m'a aussi permis de mieux éclairer le concept de « distance professionnelle », finalement assez peu approfondi, mais souvent brandi comme une barrière. J'ai aussi pu déceler les nombreux enjeux sociaux, psychologiques, organisationnels, politiques soulevés par ce travail tant au point de vue du *bien-être* et du *bien faire* individuels des travailleur·se·s sociaux·les, que des équipes, mais aussi en termes de profondeur et d'efficacité de la relation avec les jeunes.

Ce travail, cette réflexion sont aussi un outil en tant que tel qui permet d'éclairer le débat sur la place des émotions des travailleur·se·s sociaux·ales dans l'exercice de leur métier.

Cela permet d'appréhender la notion de « distance professionnelle » avec toute la nuance indispensable et autrement que dans une forme de « tout ou rien » opposant les « techniciens » aux « bisounours ».

Sortir ce débat des zones informelles du travail social pour en faire un outil collectivement assumé et revendiqué est aussi un résultat de ce travail qui devrait idéalement être prolongé à la fois vers une exploration auprès des jeunes, mais aussi vers une forme de « mise en théorie » à travers un module, un espace, un processus pour permettre à d'autres équipes sociales de faire leur propre chemin sur ce sujet.

Enfin, les émotions et les affects apparaissent donc au cœur des pratiques d'accompagnement des jeunes, mais elles doivent exister au sein d'un cadre qui, à l'aide du travail de coopération, peut s'adapter à chaque situation. C'est la juxtaposition des deux, en constante redéfinition, qui crée une intervention pertinente, juste et saine.

C'est donc un équilibre à trouver entre raison et émotion, distance et proximité. Reconnaître et valoriser tout le « cœur à l'ouvrage » que mettent les travailleur·se·s sociaux·ales dans leurs interventions participe selon moi non seulement au « réenchantement » du monde social, dans un idéal romantique assumé, mais aussi et surtout à démontrer toute la pertinence, l'intelligence, la justesse, les bienfaits, l'efficacité de tels usages tant pour les professionnels et la relation, que pour les équipes, l'organisation et l'atteinte des missions.

Parler des émotions, des affects au sein d'une société profondément imprégnée de rationalisme, et d'un travail social qui individualise, standardise, rationalise, évalue quantitativement toujours plus, c'est aussi politique. Si l'objet des émotions est un thème qui me touche particulièrement, si j'ai souhaité redorer son blason et rééquilibrer sa place, c'est aussi pour son caractère opprimé, c'est aussi parce qu'il est parfois encore relégué au second plan à côté d'une raison mise en avant. C'est aussi parce qu'il est

relégué à la sphère privée, au genre féminin, à l'infantilité. C'est aussi et évidemment parce que je suis le fruit de ma société et concernée par ce tournant « émotionnel » (Lordon, 2013).

C'est à se demander pourquoi, les émotions, tout comme les femmes et la nature, subissent des mécanismes d'oppression similaires (Larrère, 2022) ... Le parallèle est évident, troublant et fait par d'autres. Si les femmes et les groupes marginalisés ont un intérêt évident à sortir de l'ombre, à endosser d'autres rôles et à vivre sous un nouveau jour, il est moins évident de se rendre compte que c'est la société dans son ensemble qui sortirait transformée d'une redéfinition profonde de la place des femmes, des « invisibilisés », du sensible, de la nature... tant politiquement, écologiquement, socialement, et économiquement. De la sphère la plus intime à la plus haute sphère de décisions, reconnaître, accepter et se laisser traverser des émotions et des affects au même titre que la raison, c'est sans doute façonner des individus et redessiner un monde plus juste, plus vivant, plus aimant, plus beau, plus efficace, plus responsable et plus libre.

Bibliographie

Livres

- ARDOINO Jacques (2004), *Propos actuels sur l'éducation*, L'Harmattan et (1965) *Propos actuels sur l'éducation, contribution à l'éducation des adultes*, Gauthier-Villars.
- CFDT France-Télécom-Orange & Dejours, C. (2012). *Souffrance au travail : Regards croisés sur des cas concrets*, Comprendre, prévenir et agir. Chronique sociale.
- Depenne, D. (2017a, janvier 4). *Distance et proximité en travail social : Les enjeux de la relation d'accompagnement* (Actions sociales) (French Edition). ESF EDITEUR.
- Depenne, D. (2017b, 4 janvier). *Éthique et accompagnement en travail social* (Actions sociales) (French Edition). ESF EDITEUR.
- Dejours, C. (2013). *Travail vivant : Tome 1, Sexualité et travail*. Petite Bibliothèque Payot
- Dejours, C. (2013b). *Travail vivant : Tome 2, Travail et émancipation*. Petite Bibliothèque Payot
- Dejours, C. (1993). *Travail, usure mentale : essai de psychopathologie du travail*. Bayard.
- Hansotte, M. (2002). *Les intelligences citoyennes*. De Boeck.
- Jeantet, A. (2018, 24 mai). *Les émotions au travail*. CNRS EDITIONS.
- Jetté, C. & Lenzi, C. (2020, 17 septembre). *Les territoires de l'intervention à domicile : Regards croisés France-Québec* (French Edition). Editions L'Harmattan.
- Puaud, D. (2013). *Le Travail social ou l'art de l'ordinaire* (Temps d'arrêt. Lecture) (French Edition). FABERT.
- Van Campenhoudt, L., Chaumont, J., & Franssen, A. (2005). *La méthode d'analyse en groupe : applications aux phénomènes sociaux*.
- Quéré, L. (2021). *La fabrique des émotions*. PUF.

Articles

- Arnal, C. (2015). Professionnaliser ses émotions : une injonction qui divise. Les maraudes parisiennes auprès des sans-abri. *Le Centre pour la Communication Scientifique Directe HAL - memSIC*. <https://hal-sciencespo.archives-ouvertes.fr/hal-03399280>

- Astier, I. (2007). 6. Responsabiliser. Dans : I. Astier, *Les nouvelles règles du social* (pp. 161-180). Paris cedex 14 : Presses Universitaires de France.
- Bezes, P., Billows, S., Duran, P. & Lallement, M. (2021). Introduction. Pour une sociologie de la rationalisation : De Max Weber aux programmes de recherche contemporains. *L'Année sociologique*, 71, 11-38. <https://doi.org/10.3917/anso.211.0011>
- Blais, M. (2021). Ce que la peur fait à l'engagement féministe. Section 2 – Du « je » au « nous » : émotions et trajectoires d'engagement politique, 86, 94-112. <https://doi.org/10.7202/1079494ar>
- Boudon, R. (2009). Raison et rationalité. Dans : Raymond Boudon éd., *La rationalité* (pp. 9-28). Paris cedex 14 : Presses Universitaires de France.
- Carmack, B. J. (1997). Balancing Engagement and Detachment in Caregiving. *Image : the Journal of Nursing Scholarship*, 29(2), 139-143. <https://doi.org/10.1111/j.1547-5069.1997.tb01546.x>
- Charles, C. (2015). Rhétorique émotionnelle et précarité dans le travail social. *La Nouvelle Revue du Travail*, 6. <https://doi.org/10.4000/nrt.2093>
- Cherkaoui, M. (2004, 1 mars). Le réel et le rationnel. Rationalité et conséquences inattendues ch. . . <https://journals.openedition.org/ress/372>
- Coenen, R. (2020). La bonne présence plutôt que la juste distance. *L'observatoire, Les émotions dans le travail social frein ou tremplin ?* (102/2020), 12-16.
- Colombi, D. (2017). Le capitalisme par le cœur. *Zilsel*, 2(2), 343. <https://doi.org/10.3917/zil.002.0343>
- Decamp, A. (2021). Et si l'amour était le nouveau paradigme du travail social : éthique, droit et estime sociale ? *VST - Vie sociale et traitements*, N° 152(4), 5-10. <https://doi.org/10.3917/vst.152.0005>
- Dumont, J. (2010). Émotions et relation éducative. *Empan*, 80, 150-156. <https://doi.org/10.3917/empa.080.0150>
- Ferrière, M. & Martin, G. (2011). Rationalité, anticipations, croyances. *Idées économiques et sociales*, 165, 4-6. <https://doi.org/10.3917/idee.165.0004>
- Gaberan, P. (2020). De l'urgence à faire du savoir-aimer une compétence parentale et/ou professionnelle. *L'observatoire, Les émotions dans le travail social frein ou tremplin ?* (102/2020), 17-20.
- Gazier, B. (1999). Pierre Demeulenaere, Homo œconomicus. Enquête sur la constitution d'un paradigme. *Sociologie Du Travail*. <https://doi.org/10.4000/sdt.38666>

- Hochschild, A. R. (2003). Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale. *Travailler*, n° 9(1), 19-49. <https://doi.org/10.3917/trav.009.0019>
- John Dewey – Lien social et Politiques –. *Érudit*. <https://www.erudit.org/fr/revues/lsp/2021-n86-lsp06205/1079499ar/>
- Larrère, C. (2022). L'écoféminisme en paroles et en actes. *Communications*, 110, 139-152. <https://doi.org/10.3917/commu.110.0139>
- Leclerc-Olive, M. (2001). Rationalités de la science. *Rue Descartes*, 31, 7-10. <https://doi.org/10.3917/rdes.031.0007>
- Lenzi, C. (2017a). Du contrôle des émotions aux "présences émotionnelles" dans l'accompagnement éducatif des mineurs difficiles, *Les Cahiers Dynamiques*, n° 71, p. 81-89.
- Lenzi, C. (2017b). La part émotionnelle du métier dans l'accompagnement des mineurs difficiles : les ressorts et paradoxes de la professionnalité. *Les Cahiers Dynamiques*, 71, 81-89. <https://doi.org/10.3917/lcd.071.0081>
- Lenzi, C. (2018). Mobiliser des ressorts d'action informels et délibérer : la construction de la professionnalité à domicile, dans Puech, I. et Touahria-Gaillard, A., *L'accompagnement du handicap à domicile. Enjeux moraux, sociaux et politique*, Grenoble, Presse universitaires de Grenoble, p 101-120
- Lenzi, C, Milburn, P et al. (2015). Les Centres éducatif fermés : la part cachée du travail éducatif en milieu contraint, rapport remis à la Mission de recherche Droit et Justice, 300p
- Lenzi, C., Pény B. et al., (2015) L'ordre éducatif recomposé. L'art de la prudence dans l'accompagnement des mineurs sous-main de justice, rapport remis à la Mission de recherche Droit et Justice, 350 p.
- Lenzi, C & Virat, M. (2018, 15 septembre). La place des émotions dans le travail socio-éducatif, *Sociétés et jeunesse en difficulté*. <https://journals.openedition.org/sejed/8925>
- Lingua, G. (2012, 1 décembre). *Repenser la rationalité économique : de l'homo oeconomicus à l'homo. . .* <https://journals.openedition.org/noesis/1839>
- Max Weber, « La profession et la vocation de savant » (1919), in *Le Savant et le Politique*, trad. Catherine Colliot-Thélène, La Découverte, Paris, 2003, p. 61-110, ici p. 83
- Michel, M. (2013). De l'éducation à l'accompagnement, quelles questions pour le travail social ? *Vie sociale*, 4, 177-190. <https://doi.org/10.3917/vsoc.134.0177>

Nuss, M. (2016). Chapitre 10. Lien affectif, distance professionnelle et confusion des rôles. Dans : , M. Nuss, *Handicap, perte d'autonomie: Oser accompagner avec empathie* (pp. 103-108). Paris: Dunod.

Paul, M. (2012). L'accompagnement comme posture professionnelle spécifique : L'exemple de l'éducation thérapeutique du patient. *Recherche en soins infirmiers*, 110, 13-20. <https://doi.org/10.3917/rsi.110.0013>

Perriard, A., & van de Velde, C. (2021). Le pouvoir politique des émotions. *Lien social et Politiques*, 86, 4. <https://doi.org/10.7202/1079489ar>

Petit, E. (2021). Les émotions au cœur de la transformation sociale : une lecture à partir de John Dewey. *Lien social et politique*, 86, 191-205. <https://doi.org/10.7202/1079499ar>

Virat, M. & Cheval, P. (2017). Je t'aime, moi non plus, *Les Cahiers Dynamiques*, n° 71, 2017, p. 67-80.

Documents institutionnels

A.S.B.L MJ L'Atelier. (2017). *Plan quadriennal 2017-2020*. <http://mjatelier.be/wp-content/uploads/2018/04/P4-2017-2020.pdf>

Centre d'Information et d'Aide aux Jeunes. (2020). *Diagnostic social 2020-2022*. <https://ciaj-amo.be/wp-content/uploads/2020/06/Diagnostic-Social-CIAJ-2020.pdf>

Documents législatifs

Arrêté du Gouvernement de la Communauté française relatif aux conditions particulières d'agrément et d'octroi des subventions pour les services d'actions en milieu ouvert : *A.Gt 05-12-2018 M.B. 11-01-2019*. (s. d.). <http://www.droitdesjeunes.be/fiches/2014/juridique/arr%C3%AAAt%C3%A9%20agrement%20octroi%20subvention%20AMO.pdf>

Code de Déontologie Belge Francophone des Assistants Sociaux UFAS - 1985. (s. d.). https://www.comitedevigilance.be/IMG/pdf/code_belge_AS.pdf

Décret déterminant les conditions d'agrément et de subventionnement des maisons de jeunes, centres de rencontres et d'hébergement et centres d'information des jeunes et de leurs fédérations : *D. 20-07-2000 M.B. 26-08-2000*. (s. d.). https://servicejeunesse.cfwb.be/fileadmin/sites/sj/uploads/documents/Textes_juridiques/Decret_20-07-2000._CJ_version_22.02.18.pdf

Supports de cours

Cultiaux, J. (2021-2022), Sociologie des organisations. UCLouvain

Zélis, G. (2005). Travail social en mutation : Repères historiques : Statut professionnel du travail social et secret professionnel dans le travail social. Apports de l'histoire. <https://www.fdss.be/wp-content/uploads/SecretProEtControlCombo.pdf>

Autres

Bourocher, J. (2019). Injonction paradoxale: (*paradoxical injunction – prescripción paradójica*). Dans : Agnès Vandeveldde-Rougale éd., *Dictionnaire de sociologie clinique* (pp. 365-367). Toulouse: Érès. <https://doi.org/10.3917/eres.vande.2019.01.0365>

Centre d'observation de la société. Jeunes (s. d.). <https://www.observationsociete.fr/definitions/jeunes/>

Dictionnaire Le Robert. Humanité. <https://dictionnaire.lerobert.com/definition/humanite>

Dictionnaire Le Robert. Rationalité. <https://dictionnaire.lerobert.com/definition/rationalite>

Dictionnaire Le Robert. Sentiment. <https://dictionnaire.lerobert.com/definition/sentiment>

Dictionnaire L'Internaute, (2022). Bienveillance. <https://www.linternaute.fr/dictionnaire/fr/definition/bienveillance/>

Dictionnaire L'Internaute, (2021). Ouverture d'esprit. <https://www.linternaute.fr/dictionnaire/fr/definition/ouverture-d-esprit/>

Fourdrignier, M. (2015). Adolescents. Dans : Stéphane Rullac éd., *Dictionnaire pratique du travail social* (pp. 14-19). Paris: Dunod. <https://doi.org/10.3917/dunod.rulla.2015.01.0014>

Hajjar, M. & Papay, J. (2015). Accompagner. Dans : Stéphane Rullac éd., *Dictionnaire pratique du travail social* (pp. 1-3). Paris : Dunod. <https://doi.org/10.3917/dunod.rulla.2015.01.0001>

Larousse, É. (s. d.). *Définitions : paradoxe - Dictionnaire de français Larousse*. <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/paradoxe/57878>

Cités dans le travail

Barbier, R., (1994). *Le retour du "sensible" en sciences humaines*. Pratiques de Formation : Microsociologies, n°28, p. 97-118

Bernard, J., (2013). *Croquemort. Une anthropologie des émotions*, Paris, Métailié, 224 p.

Bernard, J., (2017). *La concurrence des sentiments. Une sociologie des émotions*, Paris, Métailié, 256 p.

- Ben-Zur, H. & Michael, K. (2007). Burnout, Social Support, and Coping at Work Among Social Workers, Psychologists, and Nurses: The Role of Challenge/Control Appraisals, *Social Work in Health Care*, vol. 45, n° 4, 2007, p. 63-82.
- Crozier, M., (1963). *Le phénomène bureaucratique*. Paris, Seuil.
- Damasio, A.R., (1995). *L'erreur de Descartes*, Paris, Odile Jacob, 370 p.
- Derrida, J., (1967). *L'écriture et la différence*, Paris : Seuil.
- Dubois, V., (2003). *La vie au guichet, relation administrative et traitement de la misère*. Paris, Economica.
- Ehrenberg, A., (1998). *La fatigue d'être soi : dépression et société*. Odile Jacob.
- Ehrenberg, A. (1995). *L'Individu incertain*. Calman-Lévy
- Farrugia, F., (2010). *Socio-anthropologie de la connaissance*, SociologieS, Introduction au dossier Émotions et Sentiments, réalité et fiction, <http://journals.openedition.org/sociologie/3140>
- Fayol, H., (1916) [1979]. *L'administration industrielle et générale*, Paris, Dunod.
- Goffman, E., (1961) [1968]. *Asiles*. Paris, Minuit.
- Guérin, S., (2010). *De l'État Providence à l'État accompagnant*. Paris : Michalon.
- Halbesleben, J.R. (2006). Sources of social support and burnout: a meta-analytic test of the conservation of resources model, *Journal of Applied Psychology*, vol. 91, n° 5, 2006, p. 1134-1145.
- Ingram R., (2013). Emotions, social work practice and supervision: an uneasy alliance? *Journal of Social Work Practice*, vol. 27, n° 1, p. 5-19.
- Le Scelleur, H. & Garneau, S., (2016). L'auto-divulgence délibérée au prisme du travail social : entre délégitimation professionnelle et requalification des savoirs d'expérience, *Intervention*, n° 144, p. 29-41.
- Lordon, F. (2013). *La Société des affects : Pour un structuralisme des passions*. SEUIL.
- Merton, R. K., (1940). Bureaucratic Structure and Personality. *Social Forces*, Volume 19, Issue 4, 1, p. 560-568.
- Müller H.-P., (2014). Rationalität, Rationalisierung, Rationalismus , dans H.-P. Müller, S. Sigmund (dir.), *Max Weber Handbuch. Leben – Werk – Wirkung*, Stuttgart, J. B. Metzler, p. 108-111.
- , Sigmund S. (dir.). (2014), *Max Weber Handbuch. Leben – Werk – Wirkung*, Stuttgart, J. B. Metzler.

- Munson M.R. et al. (2010). A steady presence in the midst of change: Non-kin natural mentors in the lives of older youth exiting foster care, *Children and Youth Services Review*, vol. 32, n° 4, p. 527-535.
- Nicolas-Le Strat, P., (1996). *L'Implication, une nouvelle base de l'intervention sociale*, L'Harmattan.
- Parsons, T. (1951). *The social system*. Glencoe, Free Press.
- Sainsaulieu, R., (1977). *L'identité au travail*. Paris, Presses de Sciences Po.
- Soulet M-H., (2005). Une solidarité de responsabilisation ? , in J. Ion, *Le travail social en débat(s)*, Paris, La Découverte, p87.
- Spencer R. (2006). Understanding the Mentoring Process between Adolescents and Adults, *Youth & Society*, vol. 37, n° 3, p. 287-315.
- Taylor, F. W., (1912) [1957]. *La direction Scientifique des entreprises*, Paris, Dunod.
- Weber M. (1904), *Die protestantische Ethik und der » Geist » des Kapitalismus*. Trad. fr., L'éthique protestante et l'esprit du capitalisme, Paris, Plon, 1964. DOI : 10.17104/9783406623820
- (1906), *Kirchen und Sekten*. Trad. fr., Les sectes protestantes et l'esprit du capitalisme, Paris, Plon, 1964.
 - (1913), *Über einige Kategorien der verstehenden Soziologie*, repris in Weber (1922 a).
 - (1919), *Wissenschaft als Beruf. Politik als Beruf*, in Weber (1921).
 - (1920-21), *Gesammelte Aufsätze zur Religionssoziologie*, Tübingen, Mohr.
 - (1921), *Gesammelte politische Schriften*, Tübingen, Mohr. Trad. fr. Partielle, Le savant et le politique, Paris, Plon, 1959.
 - (1922 a), *Gesammelte Aufsätze zur Wissenschaftslehre*. Trad. fr. Essais sur la théorie de la science, Paris, Plon, 1965.
 - (1922 b), *Wirtschaft und Gesellschaft*, Tübingen, Mohr, 1972.
 - (1923), *Wirtschaftsgeschichte*. Trad. fr. Histoire économique, Paris, Gallimard, 1991.
- Weber, M., (1921 [1971]). *Economie et société*, Paris, Plon.
- Weber, M., Bouchindhomme, C. & Raynaud, P. (1992). *Histoire économique : Esquisse d'une histoire universelle de l'économie et de la société*. GALLIMARD.
- Weller, J-M., (1990). Sociologie d'une transaction : une caisse de retraite et ses usagers. *Sociétés contemporaines*, vol. 3, n°3, p. 81-94.

Zenasni F., Boujut E., Woerner A. et Sultan S., (2012). Burnout and empathy in primary care: three hypotheses. *British Journal of General Practice*, vol. 62, n° 600, p. 346-347.

Annexes

- **Annexe 1 : Erratum**
- **Annexe 2 : Guide d’entretien exploratoire**
- **Annexe 3 : Synthèse de l’entretien exploratoire**
- **Annexe 4 : Mail d’invitation à la recherche**
- **Annexe 5 : Déroulé des deux séances de la méthodologie d’analyse en groupe**
- **Annexe 6 : Le récit de Thierry**
- **Annexe 7 : Les récits d’Héloïse**
- **Annexe 8 : Les récits de Clara**
- **Annexe 9 : Le récit de Jeremy**
- **Annexe 10 : Les récits de Lisa**
- **Annexe 11 : Les récits de Carole**
- **Annexe 12 : Les récits de Florent**
- **Annexe 13 : Le récit de Sandra**
- **Annexe 14 : Le récit de Florence**
- **Annexe 15 : Le récit de Baptiste**
- **Annexe 16 : Le récit de Lola**
- **Annexe 17 : la synthèse de la séance d’analyse en groupe PTT**

Annexe 1 : Erratum

Il est apparu à la relecture de ce travail que le « nous » de modestie s'accordait au singulier et donc au féminin en ce qui nous concerne. Malheureusement, nous avons remarqué cette erreur trop tardivement que pour pouvoir la modifier dans tout le corps de notre travail.

Annexe 2 : Guide de l'entretien exploratoire du 3 février 2022 avec Géraldine¹, animatrice et coordinatrice d'un Maison de Jeunes de la région liégeoise.

- Peux-tu te présenter brièvement et me parler de ton expérience professionnelle
- Peux-tu me parler du projet Barbarie ? Comment est-il né ? Peux-tu développer...
- Et où en est-il maintenant ?
- Que sont devenues les jeunes filles ?
- Voici ma question actuelle de recherche « *Comment les émotions peuvent-elles servir de levier aux jeunes pour devenir des acteurs de changement social ? Quel rôle pour un animateur dans une Maison de Jeunes/AMO ?* ». Qu'en penses-tu ?
- Qu'est-ce que cela t'évoque en lien avec ton expérience professionnelle et les projets que tu as mené/coordonné, Barbarie par exemple ?
- Peux-tu me parler d'un évènement qui s'est passé à la foire du livre politique il y a des années et qui a donné naissance à des rencontres entre les jeunes et des intellectuels ?
- Comment se sont senti/qu'ont ressenti les jeunes lorsqu'ils ont lu ce mail ? Comment ont-ils réagi ?
- Questionner lien émotion/actions
- Quel a été ton rôle dans cet évènement et ce projet ?

Annexe 3 : Synthèse de l’entretien exploratoire du 3 février 2022 avec une animatrice et coordinatrice au sein de la Maison de Jeunes de l’arrondissement de Liège

- Enquêtrice : Marie Martin
- Enquêtée : Géraldine², animatrice et coordinatrice au sein d’une Maison de Jeunes de la région liégeoise
- Date : 3 février 2022
- Lieu : À la Maison de Jeunes
- Durée : 51 :54 min

Géraldine est assistante sociale de formation et a travaillé dix ans à l’espace jeunesse d’une AMO (service d’Aide en Milieu Ouvert) de la région de Liège, compétente sur le territoire actuel de la Maison de Jeunes (MJ) où elle travaille actuellement. Durant son travail en AMO, elle faisait essentiellement du travail de rue, c’est dans ce cadre qu’elle a rencontré des jeunes désireux de créer une structure et avec lesquels elle a rempli un dossier de reconnaissance de Maison de Jeunes qui a vu le jour en 2009. Elle a d’abord fait partie de l’Organe d’Administration de la nouvelle Maison de Jeunes qui a engagé un premier animateur durant cinq ans, pendant qu’elle travaillait à ce moment-là pour la Maison de quartier de cette même commune. C’est depuis l’année 2015 que Géraldine est animatrice et coordinatrice de l’organisation en question. Entre temps elle a été diplômée d’un master en ingénierie et action sociale, et a réalisé un mémoire portant sur la rencontre entre le monde intellectuel et le monde de la cité en lien l’émancipation et les impacts chez les jeunes, les travailleurs et les intellectuels.

Je la questionne tout d’abord sur la naissance du projet Barbarie qu’elle a mené avec un groupe de jeunes filles de la MJ il y a quelques années, dans le cadre de son travail à la Maison de Quartier. À cette époque, les garçons investissaient majoritairement la maison de jeunes, et les filles ne passaient que furtivement et n’étaient pas à l’aise. Les animateurs comprennent vite que les filles ont besoin d’un espace à elles pour investir la maison de jeunes. C’est la naissance de l’accueil filles. Géraldine, qui venait de suivre la formation « Les intelligences citoyennes³ » de Majo Hansotte, a voulu la tenter avec ce groupe de jeunes-filles à qui elle a proposé d’être ses cobayes, ce qu’elles ont accepté.

Dans le cadre de cet accueil, les jeunes filles expriment rapidement vivre des difficultés en tant que filles, certaines se font agressées dans la rue et dans les transports, d’autres vivent des violences à la maison. Au tout début du projet, certaines semblent commencer à prendre conscience que cela est injuste, d’autres n’ont pas encore cette prise de conscience et interprètent cela comme quelque chose de normal, elles ne se rendent pas compte que ce qu’elles vivent peut-être défini comme une agression (ex : main aux fesses dans les transports). Géraldine m’explique “*qu’il y a une espèce de prise de conscience par groupe en fait* ». La méthode des intelligences citoyennes a permis de créer un collectif, Barbarie, qui a créé des maquettes mettant en scène des filles et des femmes, représentées par des Barbies, vivant des injustices (violences

conjugales, harcèlement de rue, ...) du quotidien, que les jeunes filles du collectif avaient elles-mêmes vécues ou dont elles avaient été témoins.

Elles ont aussi créé un magazine panini reprenant ces maquettes en images, ainsi qu'une réalisation vidéo. Ce projet a pris de l'ampleur et les a amenées à rencontrer des experts du domaines (une professeure de sociologie du genre à l'ULG, la ministre Isabelle Simonis, ...). Le projet a été présenté et les maquettes ont été exposées à de très nombreux endroits (foire du livre politique de Liège, plannings familiaux, la Cité Miroir de Liège, centre culturel, écoles et université...) et tourne toujours actuellement. Au fur et à mesure des présentations du projet, les jeunes filles ont de plus en plus pris la parole pour le présenter. Géraldine explique que le fait qu'elles s'en soient emparées, qu'elles en soient devenues les portes paroles a eu des répercussions sur elles en termes d'estime de soi. Je la questionne ensuite sur ce que sont devenues ces jeunes filles, et elle m'explique qu'au départ elles étaient une dizaine pendant trois, quatre ans et qu'ensuite surtout deux jeunes filles se sont accrochées au projet et qu'elles sont toutes deux devenues éducatrices spécialisées. L'une d'elle travaillant actuellement dans l'AMO où Géraldine a commencé sa carrière. Elle ajoute « *Donc oui... je ne sais pas si c'est un hasard ou si c'est... mais voilà... un bel hasard* ».

Je lui soumetts ensuite ma question de recherche actuelle « Comment les émotions peuvent-elles servir de levier aux jeunes pour devenir des acteurs de changement social ? » et lui demande ce que ça lui évoque en lien avec son expérience professionnelle. Elle dit « C'est marrant... parce qu'en fait c'est un truc qui a été un peu délicat en fait dans ma carrière... cette histoire des émotions, de l'amour en fait comme moteur de... en tous cas comme ingrédient essentiel au travail qu'on fait et euh... et les premières fois que j'ai abordé ça dans des amphithéâtres en école supérieure, quand j'allais présenter notre travail ou présenter Barbarie. (...) ça été euh... chaque fois il y avait un prof dans l'auditoire qui revenait sur.... Parce que je disais clairement ben voilà l'amour comme moteur...et euh... qui revenait là-dessus et qui posait la question. Et donc c'est une question j'trouve qui... qui est intéressante parce bon les études qu'on a faites, en tous cas moi à l'époque, on nous répétait souvent « attention distance professionnelle, distance... distance. Ce ne sont pas vos amis. Ce sont des bénéficiaires ! ». Comme s'ils étaient les seuls à bénéficier, je me sens autant bénéficiaire qu'eux en fait de la relation qu'on met ensemble. Moi ça me nourrit dans mon travail, dans l'être que je suis et je crois que j'ai autant grandi grâce à mes amis, ma famille que grâce aux contacts que j'ai eu avec des adultes, avec des jeunes à travers mon boulot. Et je pense que c'est le jour où j'ai pu reconnaître ça, que j'avais de l'amour pour les gens avec qui je travaillais que je me suis senti beaucoup plus juste ... Je suis passée de sauveur à passerelle, tu vois. À quelque chose de plus égalitaire, et oui je peux être une sorte de pont entre les jeunes et leurs aspirations, mais une passerelle qui les aime et qui peut leur témoigner. Je crois que c'est Edgar Morin qui dit « il n'y a pas d'apprentissage sans amour ». Et comme j'aime pas travailler dans le vide, et ce que je mets en place et l'énergie que je donne, je

n'ai pas envie qu'elle n'ait aucun impact, je sais que c'est un ingrédient. Je le sens et je l'ai senti dans ma carrière que c'était un ingrédient essentiel. »

Nous poursuivons sur la question de ce que permet cet amour, quelle est sa fonction finalement dans la relation entre un travailleur social et son public. Elle explique que selon elle, l'amour permet la construction d'une relation égalitaire et authentique parce que les jeunes et les adultes s'attachent aux travailleurs dans le genre de contexte d'une maison de jeunes ou d'une AMO. Elle met en avant l'idée que l'amour qu'on leur porte et qu'ils nous portent permet de « donner envie d'avoir envie, de donner parfois l'énergie qu'il faut pour avoir confiance en soi, pour sortir de sa zone de confort, pour faire et sentir qu'on a une place. » Ça permet l'estime, ça permet la reconnaissance et ça permet d'être dans une relation authentique et dans une logique de don-contre-don. Elle met en évidence l'idée que lorsqu'on permet à l'autre de se rendre utile, d'utiliser ses compétences et aussi d'aider celui qui l'aide, on lui donne l'opportunité d'être responsable, d'avoir un impact sur la relation, sur les autres et cela a un impact considérable sur lui. « C'est ça notre rôle, je crois. Et l'amour permet ça, parce qu'ils n'en ont pas toujours [les jeunes]. »

Nous abordons ensuite les émotions des jeunes dans le travail réalisé avec eux, et s'il y a un lien entre les ressentis des jeunes et leur capacité à s'inscrire dans des projets. Elle aborde le fait que « le sentiment d'injustice qu'elles vivent personnellement [les jeunes filles du Collectif Barbarie] ou la capacité d'indignation qu'on leur permet d'avoir quand on est dans un groupe et qu'on entend avec empathie les émotions que les autres ressentent est le moteur pour se mobiliser. Mais pour ça faut être capable de s'indigner, de se révolter pour la cause de quelqu'un d'autre et de la faire sienne ». Je l'interroge sur les ingrédients nécessaires à cette capacité d'indignation. Elle m'explique que c'est une capacité individuelle à être empathique, mais pointe également le rôle du travailleur dans la mise en place d'un cadre dans lequel l'ambiance et l'énergie mises font de ces lieux des endroits sûres, apaisants, et permettent de développer l'empathie. « Comme toutes les révoltes qu'on a je crois, ça passe par l'affect. J'ai un ami sans papier qui... et bam... parce que je l'aime (...) Pour moi j'ai l'impression, et dans le boulot qu'on fait ici, il y a beaucoup de choses qui passent par l'amour. »

Nous parlons ensuite d'un évènement qui s'est produit à la foire du livre politique de Liège en 2015, lors de laquelle les jeunes sont intervenus pour présenter le projet Barbarie et des textes de rap. Les jeunes rappers proposent leurs textes à la fin lors de la remise du prix. Et dans un texte, un jeune chante en arabe, il s'agit d'une reprise, qui n'a pas été écrite par le jeune en question. À la fin de leurs raps, ils invitent le public à poser leurs questions s'ils n'ont pas tout compris... Personne ne réagit. Par contre le lendemain, Géraldine reçoit un mail du directeur de la foire du livre, lui expliquant que certains de ses collègues avaient été interpellés par les jeunes et estimaient « qu'ils avaient eu à faire à des jeunes islamistes ». Sur le moment, elle explique ressentir de la colère et de l'énervement du fait qu'ils soient étiquetés de manière injuste et infondée.

D'autant plus que ce sont des sociologues qui font ces remarques. À sa colère se mêle de l'incompréhension. Elle répond le soir même au directeur, lui disant qu'elle en parlerait le lendemain aux jeunes concernés. Le lendemain, elle va voir les jeunes avec les deux mails imprimés et les transmet aux jeunes. Ceux-ci sont très en colère et ne comprennent pas l'accusation. Ils discutent pendant deux heures, et ça passe par « Je vais aller leur crever les pneus » à « Ah ils pensent que je suis islamiste et ben on va aller leur mettre une bombe ». Entre rigolades et colères. Finalement, la discussion s'apaise et puis ils finissent par se dire qu'il faut qu'ils aillent les rencontrer. « Comment est-ce possible que des sociologues qui ont fait autant d'années d'études réagissent comme des journalistes de la Meuse », c'est clairement ça qu'ils disent" poursuit Géraldine. Par la suite, les jeunes vont répondre au mail en demandant une rencontre. Ils auront une réponse deux, trois mois plus tard par un sociologue spécialisé dans les questions d'immigration, Marco Martinello, qui n'était pas concerné par les accusations faites aux jeunes. Il leur propose de les rencontrer pour comprendre ce qu'il s'est passé et les jeunes acceptent et se rendent à l'université. Géraldine m'explique que les jeunes se sentent stressés à l'idée de la rencontre, « ils se sentent petits », en même temps ils se disent que le sociologue va se « foutre de leur gueule », ils ont peur qu'il les « dégomme » en même temps ils ont envie d'y aller, ils ont envie d'aller au bout. L'université n'est pas non plus l'endroit où ils se sentent à l'aise, Géraldine est aussi stressée et n'a pas l'habitude de rencontrer des sociologues. Après quelques minutes d'échange, ils se tutoient et parlent de foot. Les jeunes se détendent et partagent des textes de rap avec Marco. Et puis ceux-ci le mettent au défi pour la prochaine rencontre : qu'il écrive et rappe un texte et eux ils liront ses travaux. Cet événement donnera lieu à d'autres rencontres par la suite et à un nouvel axe de travail à la Maison de Jeunes, celui de décroiser les mondes, de se faire rencontrer des publics qui ne se rencontrent pas. Ces rencontres ont permis aux jeunes d'être valorisés, car ils ont compris qu'ils pouvaient comprendre les écrits d'un sociologue, et qu'ils pouvaient échanger sur des sujets comme l'égalité des chances, l'immigration. Discuter avec des experts, partager avec eux a indéniablement augmenté leur estime d'eux même. Ils n'ont plus peur du monde scientifique. Leur capital social et culturel s'est vu clairement augmenté et cela a eu des répercussions sur ce groupe de jeunes, dont un, qui avait arrêté l'école à quinze ans, qui a repris des études d'éducateur spécialisé et qui travaille actuellement au sein de cette même Maison de Jeunes.

Géraldine revient sur la posture qu'elle a adoptée à plusieurs reprises en tant qu'animatrice dans sa carrière et ce que ça a permis. Le fait d'être authentique envers les jeunes, voire même d'utiliser consciemment cette authenticité, développe chez eux de l'empathie et leur permet d'être soutenant. Je la questionne alors sur ce que le fait d'être empathique leur permet de faire. Elle me répond : « Je crois qu'ils reprennent du pouvoir d'agir. Ils redeviennent acteurs quoi, et ils sentent qu'ils ont un impact, une raison d'être, ils ne sont pas uniquement consommateurs d'une animation, ils sont

dedans, avec... Et on est un groupe. Et même si j'ai l'étiquette d'animatrice à ce moment-là, s'il y en a un qui foire on foire tout, donc on doit être solidaires (...) Et ça leur donne aussi des ailes, quand après j'dis « Eh moi j'fais plus la présentation, maintenant c'est vous quoi, vous êtes capables de le faire ». Et ils y vont, car ils savent qu'avant moi je me suis mis en danger donc ils y vont, par solidarité. C'est se pousser les uns les autres en dehors de notre zone de confort tout le temps quoi. »

Annexe 4 : Mail d'invitation à la recherche

Marie Martin <mariemjatelier@gmail.com> jeu. 29 déc. 2022 20:18

Bonjour à toutes et tous,

Dans le cadre de ma dernière année à la faculté ouverte de politique économique et social à l'UCL, je mène une recherche autour **des émotions et des affects dans l'accompagnement des jeunes**. Certains d'entre vous ont déjà marqué leur intérêt, les autres, prenez ce mail comme une proposition.

À ce propos, j'aimerais organiser deux séances d'intervision avec des professionnels travaillant (ou ayant travaillé récemment) à la MJ et au CIAJ. En effet, les deux institutions seraient concernées par cette problématique, cela peut créer un débat riche et intéressant. Et puis, pratiquement, ce sont deux institutions que je connais bien, je vous connais pour la plupart, et entre vous vous connaissez un peu aussi, cela devrait nous mettre à l'aise pour aborder ces questions.

Au-delà des liens qui nous unissent, la méthodologie concernée est une méthode de recherche qui pourrait vous intéresser. D'une part, elle est particulièrement adaptée aux travailleurs sociaux, qui éprouvent nécessairement les tensions liées à leur position de tiers dans un univers professionnel qui se complexifie. D'autre part, c'est une approche par le bas qui associe réellement les travailleurs du terrain à travers l'analyse d'expériences vécues. En effet, ce sont nos savoirs et expériences qui sont importants à capitaliser et à articuler avec le questionnement des chercheurs. Le mien n'y échappe pas, et je l'ai aussi construit au fil de mon expérience à vos côtés. Par là, c'est une méthode qui est fondamentalement différente des méthodes classiques.

"Les acteurs connaissent habituellement bien mieux que les chercheurs les tenants et aboutissants de leur métier et de son environnement. Si leur point de vue ne représente pas la vérité, il est des vérités qu'ils sont les seuls à pouvoir dire".

L'idée est que vous veniez chacun avec **deux récits, vous impliquant directement et personnellement, autour des émotions et des affects que vous mobilisez (ou non) dans l'accompagnement des jeunes**. Globalement, l'après-midi consistera à analyser collectivement ces matériaux, via un cadre précis et rigoureux, à dégager des divergences et des convergences, à formuler de nouvelles hypothèses, et à la fin des deux séances, à imaginer des perspectives concrètes. Tout ça dans un cadre où chacun à sa place, où la parole est respectée et cadrée, où les différents points de vue et vécus nourrissent et alimentent la problématique de manière complexe et nuancée. Nous serons très certainement accompagné d'un expert externe. Aussi, j'espère sincèrement que vous en ressortirez, et moi aussi en tant qu'étudiante et animatrice, enrichis par la rencontre, le partage et la stimulation, tant intellectuelles qu'humaines.

J'en viens à l'agenda en vous proposant deux dates, et en sachant que tous ne travaillent pas ce jour-là, j'espère qu'en ayant la date longtemps à l'avance vous arriverez à dégager ce temps. **J'ai juste besoin d'une réponse rapide sur votre engagement de façon à m'organiser au mieux.**

Il s'agit des **lundis 6 février et 13 février de 13h à 17h, avec un petit accueil sandwich de 12h30 à 13h**. Je veillerais à respecter scrupuleusement ce temps que vous m'accordez.

Pour ce qui est des **locaux**, je vous propose un lundi au CIAJ et un lundi à la MJ, reste à clarifier quel jour dans quel lieu.

Je souhaite constituer un **groupe** avec une mixité de genre, d'ancienneté et d'appartenance institutionnelle, dont la taille s'approcherait approximativement de dix participants.

J'ai également demandé à Vanessa et à Alain si ce temps sera bien comptabilisé pour vous comme un temps de travail, puisqu'il est destiné à réfléchir sur vos pratiques.

Je reste disponible et je peux venir à une réunion du CIAJ un mercredi matin pour vous en dire davantage, répondre à vos questions, et vous donner des consignes plus précises pour le récit (que je vous transmettrai toute façon par mail). À vous de me dire si cela vous semble nécessaire.

Je vous remercie d'avoir lu jusqu'ici,

À ce stade, j'attends votre réponse :

Est-ce que cela vous intéresse ? Si oui, êtes-vous disponibles à ces deux dates ?

Au cas où cela vous intéresse vraiment et que vous êtes dans l'impossibilité de participer à ces deux dates, contactez-moi.

Vous pouvez me répondre en retour à ce mail, ou sur mon numéro personnel.

D'avance, un grand merci et une belle année,

À bientôt,

Marie Martin
0494/89.95.13

Méthodologie d'analyse en groupe

Autour de l'enjeu des émotions et des affects mobilisés par les TS dans l'accompagnement des jeunes

Méthode inspirée de la méthode d'analyse en groupe, Luc Van Campenhoudt, Jean-Michel Chaumont et Abraham Franssen, proposée par John Cultiaux.

Forme

2 demi-journées de 4H, l'une dans les bâtiments de la MJ et l'autre au CIAJ

Groupe (estimation) :

Environ 10 travailleurs sociaux de formation assistant social, éducateur spécialisé et animateur accompagnant des jeunes au sein de l'AMO CIAJ (Seraing et Saint-Nicolas) ou de la Maison de Jeunes L'Atelier (Saint-Nicolas). La plupart des membres du groupe se connaît, ils sont partenaires.

11 participants 1ère séance (4 hommes et 7 femmes)

8 participant 2ème séance (4 hommes et 4 femmes)

Diversité d'âges, de formations et d'anciennetés professionnelles mais tous accompagnent des jeunes du même territoire individuellement et/ou collectivement.

Consigne

Apporter deux récits (écrits), les impliquant personnellement et directement, qui relatent deux situations dans lesquelles l'émotion a joué un rôle important dans l'accompagnement qu'ils mènent ou ont mené auprès de jeunes (12-26ans), l'un ayant une issue jugée positive, et l'autre ayant une issue jugée négative.

Déroulement des séances

Différentes Etapes globales

1ère séance :

1. Écoute des récits (prises de notes individuelles) + questions de clarification factuelles 1h15
2. Tour de paroles "Ce que vous retenir d'important dans les récits" - 45 min

2e séance :

1. Proposition de la synthèse illustrée avec les citations (écrit + présentation orale)
2. Validation par le groupe avec deux questions : Est-ce que ce tout ce que j'ai dit a été dit ? Et est-ce que tout ce je n'ai rien oublié ?
3. Tour de paroles par rapport à ces deux questions
4. ACAN

Préparation de la salle

- Buffet sandwich et salade
- Biscuits, café dispo, fruits
- Feuilles, bics, feuille humeur du jour pour chaque participant
- Verres et bouteille d'eau à table
- À afficher : feuille avec étapes séances, feuille mots du groupe humeurs du jour, feuilles pour titres récits,

Lundi 6 février

12h30 à 17h

12h-13h Accueil sandwich

13h15-13h25 Cadre

- Bref rappel des objectifs de la recherche et de la démarche méthodologique d'analyse en groupe et de la diffusion des résultats (mémoire)
- Demande pour enregistrement à utilisation personnelle
- Rappel des rôles (animateur, rapporteur et participants)
- Différentes étapes (un tableau reprenant les étapes sera affiché)
- Des règles déontologiques (implication, confidentialité, pas de jugement normatif, respect du cadre, des prises de paroles et opinions)
- D'autres besoins à prendre en considération par rapport au cadre ?

13h25-13h40 Explication de l'humeur du jour + tour de présentations (prénom, formation, ancienneté, particularité professionnelle) et explication du mot. Outil : alphabet des concepts sur thème séance d'aujourd'hui.

13h40-15h10 Partage des récits par personne (prises de notes individuelles) - noter les titres trouvés collectivement (si possible) - tour de questions de clarification

15h10-15h30 Pause

15h30-16h 1er tour d'interprétations "Ce que je retiens des récits" - notes au tableau en dessous des titres

16h-16h30 2ème tour d'interprétations - discussions

16h30-17h Evaluation "Avec quoi je repars"

Lundi 13 février - MJ

12h-13h : Accueil sandwich

13h15-13h30 : Humeurs d'entrée

13h30-14h : Synthèse illustrée avec les citations (écrit + présentation orale)

14h-15h : Validation par le groupe avec deux questions : Est-ce que ce tout ce que j'ai dit a été dit ? Et est-ce que tout ce que je n'ai rien oublié ? - tour de paroles par rapport à ces deux questions

15h-15h20 : Pause

15h30 – 16h : ACAN en groupe

16h-16h30 : Retour en grand groupe des pistes concrètes

16h30-17h : Humeurs de sorties et évaluation

Matériel

- Grand tableau ou grandes feuilles et marqueurs
- Magnétophone adapté
- Feuilles et bics pour participants
- 13 feuilles avec un lettre de l'alphabet pour humeurs d'entrée
- Café, biscuits, fruits, baguettes, thon maison, salade,

Annexe 6 : Le récit de Thierry

Situation de Jean-Pascal

JP : jeune de 18 ans (Août 2022) il est connu du service depuis 3 ans. Il n'y a pas eu d'accompagnement individuel, mais des demandes ponctuelles. Nous avons rencontré le jeune via des accueils libres que nous organisons le mardi en fin de journée. Nous avons également des échos des jeunes du quartier de Seraing centre sur la Situation de JP : Il est dans des histoires de délinquance sur le Quartier, il n'a pas de domicile et il dort très souvent à la rue qu'il commet des faits pour pouvoir se faire un peu d'argent... Nous tentons de créer du lien avec le jeune lorsque nous le croisons aux accueils et dans la rue. Il nous fait part de certaines histoires et de faits qu'il commet. Nous essayons de le conscientiser sur sa situation et nous renvoyons nos inquiétudes en lui expliquant ce qu'on peut faire ensemble comme travail et accompagnement social. Après plusieurs tentatives de conscientisation, mais aussi après plusieurs problèmes liés aux faits qu'il commet, le jeune nous demande de l'aide. Il souhaite se remettre dans des démarches « légales » pour permettre de stabiliser sa situation. Il a un dossier qui est ouvert au SPJ. Nous prenons rapidement contact avec sa déléguée du SPJ pour pouvoir entrevoir les perspectives qui s'offrent au jeune. Très vite, après plusieurs démarches pour tenter d'entrevoir des solutions d'accompagnement et de logements pour le jeune, nous nous retrouvons face à des défaillances du système de l'aide à la jeunesse. Le jeune a besoin d'une réponse rapide des institutions, mais celle-ci ne viendra jamais. À ce moment-là, j'ai ressenti de la colère sur les institutions de AAJ et plus particulièrement sur la déléguée du jeune en question qui n'a pas su prendre en considération la demande urgente du jeune. J'ai également ressenti de la frustration, car après les démarches qui n'ont pas aboutis, le jeune a continué de commettre des faits, mais de plus en plus graves... sentiment d'être complètement démunie par rapport à sa situation.

Par la suite, nous perdons contact avec le jeune, mais nous avons encore des échos des habitants du quartier sur sa situation... nous avons le sentiment que le jeune est en train de glisser... quelques jours passent et un jour, en arrivant sur mon lieu de travail, nous constatons que nous avons été victime d'un cambriolage. Quelques heures après ce constat, nous avons la visite du policier qui nous stipule que les auteurs ont été arrêtés, nous entendons le nom de JP... Nous apprenons qu'il va être envoyé en IPPJ. Quelques semaines passent et nous prenons contact avec lui. Nous souhaitons garder le lien avec ce jeune, car sa situation nous inquiète et nous lui expliquons que nous restons disponibles pour travailler avec lui sur son projet de vie. Quelques mois passent et nous apprenons par les habitants du quartier que ce jeune est sorti de l'IPPJ à sa majorité. Après quelques jours, nous revoyons le jeune sur quartier et très vite il nous explique qu'il est encore dans des histoires de vols, braquages et autres... encore une fois nous tentons par les échanges et la discussion de le conscientiser aux risques qu'il risque avec maintenant sa majorité. Ce travail de conscientisation n'a pas eu d'effets escomptés... quelques jours plus tard, Il a de nouveau commis des vols dans les bureaux du CIAJ... Ce jour-là, j'ai eu le sentiment de m'être fait flouer... je me suis posé beaucoup de question sur le lien et la relation que j'entretenais avec lui...

Quelques semaines après les faits, nous apprenons par les jeunes du Quartier que JP est enfermé à la prison de Latin pour quelques mois.

Fin janvier 2023, un jeune nous explique que JP est sortie de prison et qu'il est revenu sur le quartier de Seraing. Après l'échange, je n'étais pas rassuré à l'idée de le savoir dehors, pour plusieurs choses :

- 1) Mise en danger pour lui-même ou pour autrui
- 2) La mauvaise influence qu'il peut avoir sur certains jeunes du quartier pour commettre des faits délictueux
- 3) La banalisation des faits qu'il commet et sa sacralisation par les jeunes du quartier
Aujourd'hui, j'ai le sentiment que ce jeune est irrécupérable (vison de son futur entre 4 murs ou 4 planches...)

Annexe 7 : Les récits d'Héloïse

Je suis amenée à intervenir dans une famille suite à la demande d'un jeune homme, Yvan, 16 ans, qui a fait son coming-out il y a quelques mois auprès de ses parents. Le papa est de confession musulmane. Il juge que l'homosexualité est une maladie ; que chez lui, au Maroc, l'homosexualité n'existe pas. Il dit être plein d'amour pour son fils et qu'il ne veut pas perdre le lien. Mais Yvan, lui, voudrait que son père l'accepte comme il est. Il ne veut ni se cacher, ni lui mentir, ni s'habiller d'une certaine façon que son père juge « viril ». On décide alors d'organiser une médiation familiale (Yvan, Maman et Papa) pour que chacun puisse s'exprimer. Finalement, chacun reste sur son point de vue et le papa ne souhaite pas changer de comportement vis-à-vis de son fils. La maman, quant à elle, est de confession catholique et n'est pas non plus à l'aise avec l'orientation sexuelle de son enfant. Dans son discours, même si elle est moins « trash » que le papa, elle partage ses idées. C'est très dur pour moi d'entendre des dires comme ceux-là qui sont complètement à l'encontre de mes valeurs. J'ai été très triste aussi pour Yvan : il se sentait rejeté, pas accepté par ses proches. Sa déception était immense et les mots du papa étaient forts. Mais dans le cadre de notre travail, on se devait d'être neutre pour ne pas mettre le jeune en difficulté et pour ne pas perdre le lien avec les parents.

En sortant de ce rdv, j'étais énervée contre les parents et triste pour Yvan. La façon dont les parents rejetaient leur fils me paraissait fou. La lutte contre l'homophobie est une cause qui me tient à cœur.

Finalement, le jeune a quitté sa maison pour aller habiter un temps chez sa tante, puis finalement chez son copain.

Cela faisait plusieurs années que j'intervenais dans une famille composée d'un papa, d'une maman, d'un fils Mario (12 ans) et de deux filles (plus jeunes). Dans cette famille, les difficultés ramenées par les parents étaient très souvent les mêmes, et malgré des pistes de solutions dégagées, celles-ci n'étaient pas mises en place. La maman était une personne de nature très angoissée. Elle analysait chaque détails des comportements de son fils, les analysait et les interprétait. Ensuite, ces interprétations devenaient des vérités. Selon moi, certaines de ces interprétations avaient du sens, et d'autres un peu moins. Dans cette situation, j'étais dans un schéma qui était toujours le même et qui se répétait sans cesse.

Vers la fin de mon intervention avec cette famille, j'avais peur de ne plus être objective avec eux tant j'étais saoulée de leur manière de fonctionner et de pointer du doigt chaque fait et geste de leur fils. Je me retrouvais démunie face à cette famille qui, selon moi, reprochait beaucoup de choses à Mario et qui ne mettait pas en place les pistes de solutions proposées.

Les parents étaient dans la plainte.

Dans ma nature, je suis quelqu'un de fonceur, qui est dans l'action, dans le mouvement. Et là, j'étais face à une famille qui, malgré les années qui passaient, restait dans une espèce d'inertie. Je ne le supportais plus. Il a fallu que j'en parle avec mes collègues et que je me retire de cette situation parce que mon attitude n'était plus (ou presque) professionnelle. Ce sont donc d'autres collègues qui ont pris le relais.

Annexe 8 : Les récits de Clara

Récit positif

Je suis en congé sans solde et travaille ailleurs en novembre, et je reçois un message d'une jeune un jeudi, à 21h30... je le découvre le lendemain matin.

« J'ai besoin de toi Clara...t'aurais un moment pour moi stp ? Il faut que je te vois pas en appel »

Ce que ça déclenche en moi ?

Une envie de répondre, d'être présente, car je m'inquiète... je fais des suppositions (et si ses parents ont appris sa relation homo, est-ce pour ça qu'elle m'écrit à moi, alors qu'elle sait que je ne travaille plus en ce moment vu que la danse est annulée...?)

Je me pose, ... et transfère le message aux collègues... en disant que c'est difficile pour moi de ne pas répondre au vu de sa situation (de ce que j'en imagine...), et demande si c'est ok pour tous que je réponde ... la décision est d'attendre lundi et de l'appeler pour lui demander si elle est ok d'en parler à une collègue à la MJ ... ce qui sera le cas...

Il s'agissait d'une dispute qui la rendait confuse dans sa relation.

--> état d'alerte, de transfère, envie d'être présente, ... ne pas répondre ni regarder son tel quand on n'est pas à la mj...

Récit négatif

De manière générale, la gestion des émotions des jeunes lorsqu'il y a des effets de groupe sur une personne cible/victime...quand ils parlent ensemble sur un(e) jeune, et la rejette...

--> besoin d'harmonie, de cohésion, de solidarité, peur du conflit, du rejet,...

Annexe 9 : Le récit de Jeremy

Entre incompréhension, révolte et colère

La situation exposée concerne une jeune fille âgée de 15 ans (A) que je connais depuis 5 ans maintenant et pour laquelle je suis déjà intervenu lorsque qu'elle était en 6^e primaire (décrochage scolaire, dynamique familiale peu stable et décès de sa sœur qui amènent de fortes angoisses chez elle).

Suite à notre première intervention, je sens que la relation de confiance professionnelle/jeune est assez forte et très vite, je développe une empathie particulière pour A dont la situation, mais surtout la personnalité me touche particulièrement (savoureux mélange de fragilité, de maturité et de ressources), pour une jeune fille alors âgée de 11 ans. Assez isolée et peu entourée par ses proches et sa famille, elle vient chercher dans mon intervention, de l'écoute, du soutien, de la compréhension, mais également une posture de non jugement concernant ses difficultés et ses attitudes qui peuvent parfois la mettre en difficulté dans son quotidien et dans ses rapports avec son environnement social et familial (fugues, école buissonnière, sorties en soirée dans le quartier sans l'autorisation de sa mère, réactions explosives et provocatrices à l'encontre d'autres jeunes, ...).

En plus de la soutenir dans son projet individuel et scolaire, on travaille également la dynamique familiale (soutien à la parentalité, communication et médiation) et après trois ans d'intervention régulière et de nombreuses évaluations concernant sa situation, nous avons le sentiment d'arriver tout doucement à la fin de notre accompagnement. Plusieurs objectifs définis en co-construction avec la jeune sont atteints. D'autres difficultés (fragilité psychologique) restent à travailler, mais les nombreuses tentatives d'orientation vers un travail thérapeutique ne fonctionnent pas, la jeune ne se dit pas preneuse et explique que notre présence lui suffit. Nous maintenons donc le lien pendant un certain temps, mais nos rencontres ne sont plus en lien avec des objectifs clairs, il s'agit plus de moment d'échanges sur son quotidien tout en restant bienveillant à son égard. La relation de confiance reste réciproque, mais je sens que cette jeune s'attache de plus en plus et qu'elle trouve en notre service et dans ma présence une sorte de figure d'attachement. On travaille progressivement la clôture avec elle, ce qui se fait quelques mois plus tard non sans mal... j'ai encore cette phrase de la jeune qui me reste en tête : « *ne m'abandonne pas !!!* ». J'ai beau lui expliquer qu'il ne s'agit pas d'un abandon, mais que sans objectifs, sans demande, sans fil conducteur et sans intervention en lien avec nos missions de service AMO, je ne peux plus l'accompagner avec la même régularité qu'avant.

En février 2022, alors que la situation était clôturée (accompagnement de notre part), nous sommes de nouveau interpellés par la maman qui nous explique que sa fille vient d'être victime d'une agression et que cette dernière est hospitalisée, plongée dans le coma et dont le pronostic vital est engagé. On apprend rapidement qu'elle a été victime d'un viol (collectif ?) et de torture, elle est retrouvée nue et laissée pour morte dans un talus.

Dans un premier temps, l'état de santé de la jeune ne nous permet pas d'aller la voir. Nous restons donc présents pour soutenir la famille et mettre en place les premières démarches nécessaires au bien-être du jeune. Après 15 jours, A sort des soins intensifs, je peux alors aller la voir pour la première fois. J'essaye de me montrer le plus soutenant et le plus rassurant possible auprès de la jeune, mais je suis bouleversé, choqué d'entendre sa description des faits et de ce qu'elle a subi cette fameuse nuit. Je suis triste, en colère, révolté et je ne parviens à comprendre comment on peut en arriver à un tel point de violence. Physiquement, j'ai du mal à la reconnaître, elle porte encore de nombreuses séquelles des coups qu'elle a ramassés. Je la connais depuis si longtemps, et pourtant, je la reconnais à peine. Je fais face, j'essaye de gérer au maximum mes

émotions, je suis profondément touché, mais « *je ne suis pas le plus à plaindre* » je me dis que je n'ai pas le droit de craquer, ça monte, mais je tiens le coup.

Les jours qui suivent restent compliqués émotionnellement pour moi. Je vais lui rendre visite dans sa chambre d'hôpital très régulièrement. Sa sortie se précise => on analyse les demandes pour voir comment la soutenir au mieux.

Ses demandes (et celles de sa maman) concernent principalement un gros soutien individuel (passages fréquents et réguliers à l'hôpital puis à domicile), mais aussi la mise en place d'un réseau (juridique, psy, médical, ...) autours de sa situation afin de favoriser son retour à domicile et de s'assurer que tout soit bien en place dans son intérêt (démarches trop lourdes pour la famille qui se dit dépassée et trop prise émotionnellement).

Un matin, j'arrive au bureau, je vois une collègue qui me demande simplement comment ça va, je m'effondre ! je me rends compte que je garde en moi des choses qui doivent sortir, je ne mets que très peu de mots sur ce que je ressens, je pleurs, j'ai le sentiment de me vider. J'ai de nouveau cette phrase de la jeune qui résonne dans ma tête « *ne m'abandonne pas* ». Fondamentalement et raisonnablement, je sais que la clôture récente de notre intervention n'a aucun lien avec son agression, mais je m'en veux. Je ne l'ai pas abandonné, mais c'est ce qu'elle a ressenti, du coup, je me dis que j'ai manqué de professionnalisme dans ma clôture, j'ai certainement loupé une étape.

Aujourd'hui, un an après son agression, nous continuons à accompagner cette jeune. Elle va mieux, parvient tout doucement à ressortir et arrive à se projeter dans des projets futurs. De mon côté, je m'efforce de rester le plus professionnel possible dans mes interventions, mais je sais que mes émotions guident encore mon accompagnement et me font parfois sortir de mon « cadre » de travail, j'assume, je partage en équipe et je continuerai à lui apporter un soutien inconditionnel.

Annexe 10 : Les récits de Lisa

Sentiment d'abandon(ner)

Après presque 15 années, je quitte l'AMO. Je dois dire aurevoir à l'équipe, mais surtout aux jeunes, à des jeunes. Ces relations professionnelles particulières que le/la jeune et le/la professionnel(le) investit sur la durée.

J'ai le sentiment d'abandonner ces quelques jeunes. Je suis profondément triste. L'impression que je ne peux pas trop dire les émotions que je ressens, ni face à l'équipe, ni face aux jeunes. Ces sentiments me renvoient à des questionnements sur les relations et leur justesse. Je me prenais pour qui ? Une sauveuse ? Et si je disais cela à l'équipe, j'aurais trop peur qu'elle prenne ça comme un manque de confiance en elle.

Et pourtant, ce sentiment d'abandon est partagé. Une jeune maman, Soraya, que j'accompagne depuis des années, s'effondre en pleurs et me dit "j'ai déjà été abandonnée par ma mère et là, j'ai l'impression que toi aussi tu m'abandonnes".

Cela ne pouvait s'arrêter ainsi, en quittant mon travail et ne plus se voir, ne plus se donner de nouvelles... L'issue ne pouvait être celle-là.

“ Si tu crois en moi ...”

J'ai connu Marwan quand il avait 17 ans, environ. Il était en décrochage scolaire. Il ne voyait pas ce qu'il voulait faire ni plus tard ni le lendemain d'ailleurs. On a passé du temps ensemble, à discuter de l'école et de plein d'autres choses intéressantes. Marwan vivait des difficultés avec sa maman, avec le sentiment de ne pas être compris, ni soutenu. On se voyait plusieurs fois par semaine.

De côté scolaire, ça restait en pointillés, des jours avec et beaucoup de jours sans. Marwan avait l'impression d'être en décalage. Il avait 19 ans et était en quatrième année professionnelle. On sent un manque de confiance important, n'ose rien faire seul. Même pas passer un coup de téléphone ou envoyer un mail. Alors on avance ensemble, progressivement. Marwan dit que c'est valorisant d'entendre de la part d'une professionnelle, d'une personne extérieure des retours positifs sur son évolution. Et ces retours sont peut-être plus objectifs que ceux de ma mère, dit Marwan.

Je crois fort à ce jeune, il peut avancer, grandir, être épanoui, écouter et être écouté. Je lui vois d'énormes capacités et qualités.

Après quelques mois d'« exercice » (comme dit Marwan) et d'accompagnement, Marwan tente le test d'admission pour des études supérieures. Il me dit "c'est parce que tu crois en moi que je gagne en confiance".

Annexe 11 : Les récits de Carole

La jeune fille « muette »

Suivi un peu « forcé », car demande qui vient d'un autre professionnel. Une jeune fille de 17 ans qui ne met plus les pieds dehors depuis 3 ans. Elle ne va plus à l'école et n'a pas d'ami. Elle ne fait aucune activité et même chez elle, elle ne fait que regarder Nickelodeon. Première rencontre, une demande émerge : chouette ! Deuxième rencontre... Ha ben non, c'était une « fausse demande ». La difficulté d'entrer en lien avec la jeune fille, que je ne peux voir qu'accompagnée de maman, crée chez moi de la frustration. J'ai quelques échanges par sms mais elle a des difficultés de compréhension. La maman est dans la plainte et a des problèmes qui se cumulent encore et encore. Très grande difficulté à mobiliser cette famille. Elles sont toutes les deux engluées dans leur situation. Et puis, on met fin à l'intervention en donnant un listing d'endroits ressources (MJ, AMO, Ateliers créatifs, ...). Je culpabilise et en même temps je questionne mon intervention. Sentiment d'impuissance. Ai-je eu un impact ?

Les croyances qui limitent.

Jeune fille de 16 ans en décrochage scolaire depuis plus d'un an, sous certificat médical et maman très soutenante. Je crée un lien assez fort avec la jeune fille (identification ?) et j'ai beaucoup d'empathie envers elle. Elle me parle de difficultés à retourner à l'école et un projet d'aller en supérieur. Petit à petit, elle parle d'harcèlement, mais sans trop en parler, car son corps se crispe. Petit à petit un travail de retour en groupe est fait vers un SAS. Une démarche de renseignements pour aller en CEFA est faite aussi en parallèle. La jeune pense ne plus jamais pouvoir retourner à l'école de plein exercice... Or, elle en a toutes les capacités et compétences et je le lui dis. L'année se termine et le suivi se clôture. Je suis presque frustrée de ce « simple au revoir ». L'année suivante, elle me recontacte pour me remercier du suivi, car elle retourne à l'école et a des résultats impressionnants (97%). Je suis très fière d'elle !

Annexe 12 : Les récits de Florent

Positif :

Je travaille à la Maison des Jeunes (MJ) l' « Atelier » de Saint-Nicolas.

Dans mes fonctions, je dois entre autres animer un atelier d'écriture dans lequel on travaille le slam, le rap, le chant, etc. La MJ est engagée dans divers projets qui ont plusieurs finalités dont l'une est l'expression artistique dans l'espace public.

Nous sommes en partenariat avec la Fédération des Maisons de Jeunes (FMJ) et l'Opéra Royal de Wallonie pour la création commune d'un opéra moderne.

Le dimanche 15 janvier, nous sommes allés avec nos jeunes à la première rencontre qui se situait au dernier étage du bâtiment principal de l'opéra. Durant la journée, les jeunes étaient invités à participer aux diverses animations qui avaient lieu. L'une d'elle consistait à traverser la salle en mimant une émotion. Ginette, l'une de nos jeunes âgée de 16 ans avait peur de faire l'exercice. Moi aussi je n'étais pas très à l'aise à l'idée de le faire. J'ai proposé à Ginette de le faire avec elle en prétextant que j'avais comme elle, peur de jouer le jeu. Une sorte de complicité s'est alors formée et nous avons tous les deux traversé la salle en mimant la colère, la tristesse, la joie, etc.

La peur, la gêne qu'on ressentait m'a permis d'accompagner Ginette à se dépasser.

Je le fais également pour motiver les jeunes à danser sur une chorégraphie réalisée par les jeunes de l'atelier danse.

Négatif :

La MJ était partenaire d'un projet mené par la Coopération par l'Éducation et la Culture (CEC) qui mettait en place une exposition qui a pour thème ; le rap et son combat citoyen et politique en Afrique. L'exposition était intitulée ; « La révolution, une histoire africaine? ».

L'atelier d'écriture de la MJ participait à ce projet. Les jeunes ont écrit plusieurs textes sur le thème de la liberté d'expression, la censure, la place des femmes dans le rap, etc. Durant l'évolution du projet, mon collègue et moi commençons à nous décourager et à être moins enthousiastes.

Sans aller dans les détails, j'avais l'impression que le projet n'était pas pris au sérieux. La communication était plutôt bancale et les partenaires se sont retirés petit à petit du projet.

Nous avons décidé d'être transparents envers les jeunes en partageant avec eux notre déception liée au projet. Le problème avec ça, c'est que nous aurions pu contaminer nos jeunes avec notre colère. En sachant que généralement les jeunes suivent assez facilement notre état d'esprit... d'où le fait que l'animateur doit être dynamique et motivé quand il arrive à la MJ.

Les jeunes auraient pu exprimer leur frustration d'une manière ou d'une autre pendant la soirée d'exposition dans laquelle ils étaient invités à défendre leur texte sur scène à l'open mic. Ce soir-là, les jeunes ont vraiment bien joué le jeu. Ils étaient polis et respectueux.

Nous avons quand même limité les dégâts en expliquant aux jeunes que ce genre de chose pouvait arriver... surtout dans le milieu artistique.

Annexe 13 : Récit de Sandra

M, jeune maman de 22 ans.

Je connais M depuis plusieurs années. À l'époque, elle vivait avec sa maman et ses frères et sœurs dans un logement beaucoup trop petit pour la famille et à la limite de l'insalubrité.

Nous intervenions, d'une part pour des difficultés d'ordre socio-éducatif avec la cadette des enfants et, d'autre part, pour un accompagnement dans les démarches de recherche d'un logement plus adapté aux besoins de la famille.

La famille était en Belgique depuis peu, le papa étant resté au pays.

M est l'aînée de la fratrie. Lorsqu'elle avait 17 ans, elle est tombée enceinte. Cela a été un choc pour sa maman, qui a découvert par hasard la grossesse de sa fille. D'autant plus que M n'avait jamais parlé d'une relation amoureuse et, mis à part pour se rendre à l'école, elle ne sortait jamais.

Nous avons accompagné la jeune vers le planning et gynécologue afin qu'elle puisse prendre une décision quant au fait de garder son bébé ou non (elle décidera finalement de le garder). Nous avons appris qu'elle est tombée enceinte à la suite d'une relation sexuelle non consentie.

Quelques mois après la naissance du bébé, une petite fille, la maman de M les a mises à la porte. Ses convictions religieuses, la culpabilité renvoyée par son mari au pays de n'avoir pas bien éduqué sa fille, les espoirs déçus de réussite qu'elle avait placée sur sa fille, les conditions financières et de logement, etc., ont eu raison de leur relation...

M et sa fille se sont retrouvées à la rue, mais très vite ont pu bénéficier d'un logement social. Depuis, je continue à accompagner M dans sa vie de tous les jours (administratif, scolaire, éducatif...). Elle possède mon numéro de GSM professionnel, je laisse ce téléphone allumé en soirée, le week-end, lorsque je suis en congé, en maladie... pour elle. Elle le sait, mais ne l'utilise que très rarement en dehors des heures de bureau (lorsqu'il s'agit d'une véritable urgence pour elle et qu'elle a épuisé toutes les autres éventuelles solutions).

Sa situation me touche particulièrement pour plusieurs raisons : elle a l'âge de mes enfants, un lourd vécu dans son pays d'origine (excision, rupture...) et en Belgique (viol, rupture familiale, prise d'autonomie « forcée », maternité, responsabilités, études, travail...) et elle est surtout très seule... Elle m'impressionne par sa force et son courage. Même si elle vit quelques fois des périodes de doutes et de difficultés, elle continue à poursuivre ses objectifs de vie, pour elle, sa petite fille et espère un jour renouer des liens avec sa famille grâce à sa réussite.

Je resterai donc disponible pour elle à tout moment même si je sais pertinemment que, professionnellement, je ne suis pas sensée l'être.

Annexe 14 : Les récits de Florence

Récit 1 :

Adrien fréquente notre MJ depuis petit. Je pense le connaître depuis que nous nous sommes installés dans nos nouveaux locaux il y a +- 6 ans.

Aujourd'hui, il a 16 ans.

Il y a un an il fréquentait principalement les accueils. Il est agréable, un peu timide, assez discret, souvent très souriant.

Le connaissant depuis longtemps, un lien est établi. Il nous apprécie et c'est réciproque. Il a quelque chose d'attachant, il apprécie discuter avec les adultes et faire rire les autres. Je connaissais cependant peu sa vie, j'ai aperçu sa maman il y a quelques années, mais tout semblait rouler pour lui.

Il y a quelques mois, il traînait de plus en plus tard à la MJ. Il était toujours le dernier à partir.

Un jour où j'étais seule... Je lui ai demandé ce qu'il se passait... « Tu n'as pas envie de rentrer chez toi ? » et là il m'a expliqué que sa maman était à l'étranger et qu'il était seul avec son père. Il avait des notes d'absence pour l'école à faire signer et il avait peur de la réaction de son père. Il ne pouvait pas lui montrer, mais si il ne les rendait pas signées il allait être expulsé de l'école.

Il m'explique que son père est alcoolique, il rentre du travail et boit chaque jour... Qu'il n'était pas rassuré, car une fois saoul, il pouvait être violent avec lui.

Nous avons discuté, je lui ai fait part de mon inquiétude... s'il était en danger on pouvait trouver une solution d'urgence ...

Non, il devait rentrer et ferait gaffe.

Je pense lui avoir proposé de contacter l'école aussi pour faire le point sur sa situation et ses absences. Il n'avait plus le cœur à l'école, ne parvenait pas à suivre... les échecs s'accumulaient.

Il est revenu régulièrement, nous en parlions... mais nous souhaitait pas une autre aide (contacter CIAJ, etc.).

C'est aussi à ce moment qu'il a bien voulu tester l'atelier écriture-rap.... et il a réalisé un texte pour sa maman. Il a voulu me lire et j'ai été extrêmement touchée... Je l'aurais bien repris chez moi le temps qu'elle revienne.

Sa maman est revenue je dirais une semaine plus tard et il nous a dit que tout allait bien, on ne devait plus s'inquiéter..

Il a cependant pris part différemment à la MJ, très souvent présent et demandant notamment de l'aide pour ses examens... étudiant avec certains animateurs et souhaitant réussir son année. Il avait retrouvé une sorte de joie qui était éteinte lorsque sa maman était à l'étranger et nous l'avons aidé avec plaisir (la secrétaire faisait de l'anglais avec lui, etc.).

Il passait du temps à parler avec moi, mais aussi avec la coordo de la MJ. Il était tout le temps présent dans une recherche d'attention....

Les bulletins sont arrivés et il est revenu super angoissé et perturbé. Il croyait avoir réussi son année, mais non il passait, mais en 4 P, donc professionnel. Il ne comprenait pas, il ne voyait pas quoi faire en professionnel... pas du tout manuel et étant passionné par le dessin et l'informatique.

J'ai contacté l'école. Soit il passait en 4P soit il doublait. On pouvait faire un recours, mais vu le nombre d'échec, c'était impossible et le délai pour les recours était dans une heure.

Les deux possibilités lui semblaient impossibles, il ne souhaitait pas perdre un an, ces parents ne comprendraient pas....

Nous savions que l'année n'avait pas été simple pour lui, il a pu expliquer encore plus en profondeur les difficultés rencontrées avec son père, l'angoisse régulière et les tentatives d'attouchement de celui-ci que nous découvriions ce jour-là....

Bref, touchées par lui, par sa révélation aussi montrant sa confiance en nous, son appel à l'aide et le manque de soutien du côté de sa famille. Nous avons tout laissé là avec ma coordo et l'avons accompagné à l'Athénée... faisant le pied de grue devant le bureau de la Directrice... défendant avec passion Adrien... Nous avons pu faire un recours dans un délai recors !

Nous nous sommes engagées à mettre en place l'aide nécessaire autour de lui, mais aussi des soutiens scolaires durant les vacances scolaires. Il a pu repasser 9 examens et passer en 4T !

Récit 2 :

J'ai rencontré André à la Maison de Jeunes il y a plus ou moins un an. Il venait à la MJ pour avoir de l'aide dans sa recherche d'emploi. Il était installé sur la commune à côté depuis un mois venant du Cameroun avec un visa étudiant. Il a 20 ans.

J'ai fait connaissance avec lui et me suis rapidement rendu compte que venant d'arriver, il ne connaissait que peu de personnes et n'avait pas d'activités en dehors de ses cours en Haute École.

Nous avons ensemble réalisé son CV et je lui ai conseillé quelques lieux où déposer son CV sur la commune.

Je lui ai aussi donné l'information de notre journée portes ouvertes « Passe à la Maison » de fin septembre.

André m'a tout de suite été sympathique, très souriant, intéressé par notre MJ, notre travail, très poli aussi et je me suis dit qu'il ne reviendrait que pour quelques aides nécessaires comme son cv ou démarches administratives, mais qu'il ne prendrait pas part aux activités collectives que nous proposons.

André est venu à la journée portes ouvertes à mon grand étonnement, il a testé l'atelier boxe, a regardé les concerts et un peu échangé avec les animateurs et les jeunes. Il s'est montré timide, mais est resté toute la journée. J'ai fait attention à lui, en allant régulièrement, le trouver et tentant de créer des liens avec les autres.

Je eu l'impression qu'il ne trouvait pas sa place. Le public présent, majoritairement composé d'adolescents et dans vivant d'autres réalités que les siennes. En effet, André vit seul, découvre la Belgique, aime le sport et cherche du travail activement tout en suivant ses études assidûment.

La semaine suivante, il est cependant revenu à la MJ pour participer à l'atelier boxe et a montré sa joie d'y prendre part.

Quelques semaines plus tard, j'ai également reçu un mail de sa part, me remerciant « Madame Laurence » d'avoir trouvé du travail dans une grande surface de la région.

Depuis, il vient régulièrement, a trouvé sa place avec les autres, mais continue de beaucoup discuter avec moi. Une relation s'est créée, je pense de confiance avec moi.

C'est pour moi, un vrai plaisir, de le voir arriver à la MJ. je suis aussi épatée par ses capacités d'adaptation à la vie ici, par son parcours.

Il se montre curieux de nos projets et c'est agréable (il faut le dire). Il participe principalement à l'atelier boxe, mais a déjà pris part à des animations sur le genre par exemple ou des sorties extérieures. Je garde toujours un peu l'impression que c'est parfois pour me faire plaisir ... Une façon de me remercier ?

Il a aussi rejoint il y a peu, l'OA de la MJ.

Je suis heureuse que la MJ puisse être pour ce jeune, une sorte de repère où il a pu trouver le soutien dont il a besoin, mais aussi de pouvoir s'épanouir via les activités et

les liens qu'il peut se faire à l'OA notamment.

Il y a quelques mois, il m'a demandé si je pouvais l'aider à passer son permis. Il cherchait un conducteur pour l'accompagner dans son apprentissage. Je lui ai expliqué que ça ne faisait pas partie de mes missions et que je n'en avais ni le temps ni les compétences.

Je comprenais bien que n'ayant pas de famille ici, il lui était plus difficile de trouver quelqu'un. Je lui ai proposé de voir avec ses collègues de boulot, ce qu'il avait déjà fait. J'ai aussi posé la question à un bénévole ici pour voir s'il serait ok... ce n'était pas le cas. Je ne pouvais pas m'empêcher d'un peu culpabiliser... en effet, qui allait pouvoir l'accompagner ?

Finalement, il a pu être accompagné via Drivemut et une bonne partie de son salaire étudiant y est passé.

Il est revenu il y a deux semaines, j'étais à l'école de devoirs avec un groupe d'une dizaine de jeunes, l'ambiance était légère et agréable. Deux jeunes venaient de me faire des retours positifs et part des bienfaits reçus lors de la séance de relaxation (donnée juste avant l'EDD).

Je tâtonne toujours en donnant ces ateliers, parfois ça fonctionne bien et d'autres fois moins... Je me sentais reboostée suite à leurs remarques positives. Il faut aussi y ajouter un peu de fatigue et de relâchement de fin de journée pour ma part.

André est ainsi arrivé tout sourire, il était en forme malgré les examens et me dit « je t'ai cherchée ces dernières semaines, car j'ai super besoin de toi ! ».

Il m'explique qu'il a fait toutes les heures avec Drivemut que c'est bon il peut passer son permis, mais là il est fauché et Drivemut ne propose pas l'accompagnement le jour de l'examen. Que ce serait possible avec une auto-école privée, mais beaucoup trop cher pour lui.

« Tu serais d'accord Laurence, juste 1 heure de m'accompagner avec ta voiture ? » Et là, à ma grande surprise, je dis OK, mais ce n'est pas dans mes heures de travail, il faudra donc que tu trouves un jour où je ne travaille pas !

Rapidement, dans ma tête, je me dis, mais enfin qu'est-ce que tu racontes... puis je me dis « zut je peux », ce n'est qu'une heure et ça va l'aider. Je peux rendre ce service, mais qui me coûtera (normalement) si peu...

Pourtant, je dépasse mes limites d'accompagnement, je ne suis pas à l'aise que ce soit dans la relation professionnelle avec lui ou même de prendre ce risque avec ma voiture perso...

J'ai voulu faire plaisir à ce jeune parce que j'ai profondément envie de l'aider, mais aussi la gratification de l'aider ... mon ego...

Pourquoi ai-je choisi ces deux récits ? (INTRODUCTION)

J'ai choisi ces deux situations, car elles illustrent à quel point je peux sortir du cadre, de ma fonction et de mes missions. J'aurais pu parler d'autres jeunes, car ceux cités dans mes deux récits ne sont pas les seuls à bénéficier d'une attention particulière et d'une sorte de « traitement de faveur » dans la place qu'on leur donne, la patience accordée,... parfois plus que d'autres.

Je considère que cette sorte de privilège peut créer parfois un déséquilibre en termes d'équité et de neutralité. Ce que l'on pourrait donc considérer comme une issue négative pour certains autres jeunes et nécessitant pour nous, les animateurs, d'instaurer un dialogue avec eux, leur donner de la place aussi, écouter leurs sentiments d'injustice et expliquer, débattre du pourquoi il est important de laisser une chance, une place,... aux « lascars » (=> synonyme affectif réapproprié pour définir les jeunes faisant des bêtises, des erreurs en termes de comportements, d'attitudes, de faits de délinquance,...) et que je considère que c'est une opportunité pour les 3 parties de grandir.

Récit 1 : « Jason » 17 ans

Contexte :

Cette histoire se déroule au sein de notre infrastructure, de notre Maison de Jeunes (salle d'accueil, sanitaires, cour extérieure, caravane) pendant environ deux semaines.

Nous connaissons ce jeune depuis environ 4-5 ans au moment des faits. Il vit chez sa grand-mère, pas de père et mère décédée quand Jason avait 6-8 ans. Un décès dont il se sent responsable (accident incendie après avoir joué avec un briquet...). Le cadre familial est compliqué et/ou manquant avec un modèle d'éducation qui n'est pas pour la plupart du temps assez bienveillant pour Jason, selon moi. Les seuls parents présents comme sa grand-mère, son oncle, un frère,... parfois désemparé et évoluant dans une sphère qui peut être assez violente...

Jason est régulièrement, à ce moment-là, « sur le fil », proche de délits assez grave, proche de monter parfois en IPPJ et parfois moins grave concernant d'autres jeunes de la MJ ou le matériel et les locaux.

Néanmoins, ce jeune a de la ressource, des compétences, est reconnaissant et très respectueux pour autant qu'il ne soit pas dans une dynamique de groupe néfaste et qu'il soit considéré avec respect et discipline.

Situation :

Nous sommes à la mi-juin, début de semaine un matin. Nous voyons Jason souhaitant boire et venir au chaud. Il nous explique qu'il a dormi dans la caravane installée dans notre cour (une caravane fixe dans laquelle les jeunes peuvent se poser). Cela ne va plus chez lui, beaucoup de disputes assez violente au niveau verbal et physique, ne se sent pas libre et respecté et n'est plus en mesure non plus de respecter sa grand-mère et le peu de famille qu'il lui reste. Jason nous explique également qu'il est l'acteur de plusieurs faits délictueux et qu'il a peur de se faire attraper par la police. Il nous explique qu'il lâche aussi ses études de vente et son travail dans le cadre de son insertion professionnelle. Il partage qu'il en marre d'avoir un patron qui lui parle « comme de la merde ».

À la suite de cette découverte, nous lui permettons de rester pour dormir et se cacher dans la caravane et dans nos locaux le temps que les choses s'arrangent de manière progressive en espérant une issue positive dans un cadre sécurisant. L'avis de

l'équipe est unanime et certains partenaires communaux sont au courant de la situation nous demandant évidemment de régler le problème le plus rapidement possible pour éviter des complications pour les personnes responsables. L'hébergement « secret » dure 2 semaines. Je lui paie un sandwich avec mes sous, certains collègues aussi, nous lui payions également de la nourriture et des habits avec l'argent de notre service. Nous lui permettons également de venir profiter des sanitaires (WC, salle de bain) et a également le soutien de certains amis venant le voir avec des repas.

Durant ce séjour, je cache la vérité à sa famille et ma collègue fait de même avec la police. Leur demandant par la même occasion pourquoi Jason est recherché. Elle apprend que la recherche semble concerner uniquement la disparition du jeune en question.

Pendant ces deux semaines, je discute avec lui régulièrement au même titre que mes collègues. Au début de ce séjour, son avis est tranché... Il est résigné à « sombrer » dans la marginalité, plus de retour en arrière possible, « c'est ça ma vie, c'est comme ça... la vraie, je ne mérite pas mieux... ». Jason s'enferme dans une sorte de stigmatisation et nous reparle de sa mère, de ses regrets par rapport à son histoire et aux délits commis, il a peur, mais veut rester « fier ».

A force de discussions pour voir avec lui qu'elles sont les pistes pour améliorer la situation et éviter que cela s'empire, nous arrivons à le raisonner. Il prend contact avec sa grand-mère et fini par retourner chez lui. La retrouvaille se passe en douceur, la famille est contente de son retour.

Issues :

L'issue est d'abord positive dans le sens où la situation de Jason semble stable et apaisée, si on compare au passé. Je constate une attitude et un comportement positif lors de sa venue aux accueils, aux ateliers. J'estime et j'espère que la pente continue d'être ascendante même s'il reste encore du travail personnel de son côté pour éviter un maximum certaines issues néfastes. Suite à cette « fugue », il a pu reprendre ses études et son travail.

L'issue est assez positive, mais elle aurait pu être négative pour les personnes responsables de notre asbl. À ça, je pourrai rajouter également suite à ce fait la présence de ce jeune avec d'autres les soirs et les WE pendant que nous sommes fermés. Avec comme conséquences quelques petites dégradations et une porte ouverte puisque nous sommes à leurs écoute, quelque part... Engendrant aussi parfois un dérangement au niveau du voisinage et des risques en termes de responsabilités partagées incluant notre Maison de Jeunes.

Je peux également rajouter la tension, le stress et le malaise de devoir cacher la vérité et qu'il arrive quelque chose pendant que nous ne sommes pas là.

Qu'est-ce qui a influencé mes choix ?

Personnellement, je pense la situation de Jason (son passé et le moment ciblé) m'a poussé à aller vers la bienveillance, la protection et l'adaptation. Egalement guidé par la peur de conséquences qui auraient pu s'aggraver. La fait de connaître sa vie (égalité des chances) et son potentiel depuis un certains nombres d'années a également influencé mes choix.

Les enjeux :

Il y a eu clairement un risque en termes de confiance avec les parents et en ce qui concerne la collaboration avec la commune qui nous prête un lieu. Cela dit, la vie « dégradante » mené par ce jeune nous a guidés vers certaines priorités : la confiance et

la valorisation que nous lui accordons, l'envie que ce jeune puisse avoir les ressources pour améliorer cette situation et son cadre de vie en termes de but, de sens et de communication. Je pense aussi que cette démarche solidaire participe à l'apprentissage de la citoyenneté et de la responsabilité de Jason.

Récit 2 : « Stéphane 16 ans et Rémy 17 ans »

Contexte :

Ce récit se déroule au sein de notre Maison de Jeunes, un soir d'automne en plein atelier « écriture-chant-rap-slam ».

Rémy vit avec ses parents et ses deux frères et sœurs. Il a un handicap physique et mental et a du mal à l'accepter et à l'assumer. Il en a marre de l'école, il aime son option, mais déteste l'école. Il fait souvent la fête, consomme de l'alcool le WE et du cannabis quotidiennement....

Stéphane vit avec son père avec lequel il a un passé difficile (le père boit, le père frappe, Stéphane répond et n'arrête pas les bêtises et les mensonges. Quelques fugues et à citer comme exemple la séparation du père et du fils lors d'une altercation dans notre cour. Nous avons dû empêcher le père de frapper son fils l'insultant) . La situation familiale est pourtant assez stable avant les faits et Stéphane n'a plus de problèmes à l'école jusqu'à ce qui suit...

Situation :

Un jeudi matin, la mère de Rémy me sonne et me fait part de la disparition de son fils. La police est prévenue, un avis de recherche est directement lancé. Elle me demande d'appeler tout le monde si je vois Rémy ou si j'ai des informations... Les parents sont désespérés, « il se drogue », « il ne va pas à l'école et fait semblant d'y aller », « il fugue ».

Sachant la présence de Rémy le soir avant à notre accueil, je questionne un collègue pour savoir s'il sait quelque chose. Rémy serait parti après l'accueil du soir avec Stéphane pour peut-être aller dormir chez lui ce mercredi soir. Rémy avait juste avant, téléphoné avec le smartphone de la Maison de jeunes et a dit à mon collègue qu'il pouvait aller dormir chez Stéphane... Ce qui va s'avérer faux puisque la mère a refusé. À la suite de cette info, j'essaie de contacter Stéphane, mais sans succès...

Le jeudi soir vers 18h30, je gère l'atelier écriture-chant-rap. La police arrive, j'envoie le groupe de jeunes en pause. La police m'interroge et cherche à avoir des informations sur Rémy. Au départ je tergiverse, je détourne, je cache un peu la vérité,... « D'après un collègue, il aurait suivi un autre jeune pour aller peut-être dormir chez lui... ». Je suis assez vague et dans la peur de divulguer des informations de manière irréfléchie et de briser le secret professionnel sur un coup de tête. Je suis mal à l'aise, interrompu dans la gestion de mon atelier. J'ai peur des éventuelles conséquences pour les jeunes impliqués, mais aussi pour ma propre situation.

Après un petit moment de doute, je lâche le nom de Stéphane et je donne à la police le numéro de son père puisque celui-ci aurait hébergé Rémy. Ne sachant pas où il est exactement et sachant que c'est un jeune n'ayant pas tous ses moyens, j'ouvre cette piste.

Je reprends l'atelier, mais il est de nouveau interrompu par l'arrivée à la Maison de Jeunes de Rémy et Stéphane. Cinq minutes après le départ de la police. Je décide alors de proposer aux jeunes de l'atelier de continuer de manière autonome (ce qui n'a pas fonctionné, dans la confusion et voulant me consacrer à la situation urgente face à moi, je les ai renvoyés chez eux pour éviter de devoir jeter un œil à deux endroits et rester dans une tension inconfortable).

J'accueille alors Rémy et Stéphane pour savoir ce qui s'est passé tout en téléphonant à la Police et aux parents pour stopper l'avis de recherche. Rémy téléphone à

sa mère. Celle-ci m'avertis qu'il sera raccompagné par la police chez lui. Qui ne reviendra jamais d'ailleurs.

Les deux jeunes m'expliquent qu'ils viennent de marcher deux heures depuis leur école de Milmort suite à une dispute avec le père de Stéphan (le jeune a eu un problème de bagarre à l'école). Il a souhaité descendre de la voiture avec Rémy pour poursuivre à pieds « pour éviter qu'il me tape ». Stéphan ne peut pas rentrer chez lui, il est mis à la porte. Je lui dis alors qu'il faut qu'il trouve une solution, je ne peux pas le laisser la nuit. La mère ne veut plus de lui et habite à Anvers. Il n'a pas de solution. Il ne reste plus que le père ou la police...

Je questionne Rémy pour savoir comment il va et pour savoir ce qui s'est passé. Il m'explique qu'il en a marre d'habiter chez ses parents, marre de l'école, marre de son handicap et qu'il boit et fume pour faire passer son mal-être. Je discute beaucoup avec lui, essaye d'entrevoir des pistes et lui comprendre aussi que la situation engendre des complications pour lui, son entourage et la Maison de Jeunes. J'en profite pour rappeler les parents pour leurs faire part de la discussion avec Rémy, avec son accord, tout en disant que la police n'arrive pas et que je vais finir par ramener Rémy chez lui, mais que je dois m'occuper de Stéphan.

Il est tard. Le père de Stéphan finit par venir pour récupérer son fils un peu dans la panique. La police vient de lui sonner pour avoir des infos sur Rémy. Il a peur, car il a hébergé celui-ci ne sachant pas qu'il ne pouvait pas (Rémy a menti au père et à Stéphan...). Il explique qu'il n'a pas mis Stéphan à la porte, que c'est faux et qu'il ne vaut pas avoir de problème avec la police, car c'est la 2e fois que cela arrive... le père propose alors de ramener Rémy chez lui et d'aller s'expliquer avec les parents de Rémy.

Issues : Positive à court terme.

Les enjeux :

La confiance aux jeunes, moins aux parents.

Annexe 16 : Le récit de Lola

Résilience.

J'accompagne avec Jeremy⁴ une jeune et ses parents depuis plus d'un an.

La famille est suivie par notre service depuis de nombreuses années. Au départ, la création du lien n'a pas été simple. La jeune s'est construite une carapace. Le lien tissé avec Greg est important ! Pas toujours simple de trouver sa place. J'y suis allée à taton, j'ai essayé différentes postures. On se dirige vers une clôture.

Peu de temps après, suite à une agression sexuelle très violente, nous sommes ré interpellés par les parents.

Au départ, je suis abasourdie, la situation paraît irréaliste. J'ai l'impression d'être dans un film.

Je suis toujours étonnée lors d'événements de la sorte, de décès etc... que la vie continue avec son train-train habituel.

On a essayé de faire bloc, on a insisté sur le fait qu'elle a été victime d'une agression et qu'elle n'est pas responsable ! Elle n'a rien fait pour mériter ça. Aujourd'hui encore, on doit le lui rappeler ainsi qu'à sa famille.

Positif, car cette jeune progresse, elle arrive à verbaliser ce qu'elle pense. Nous avons réussi à créer une réelle relation de confiance. Un suivi psy a pu être mis en place.

Négatif, car lorsqu'on échange en duo ou en équipe on repose un cadre, des objectifs, mais nous sommes souvent aspirés par la jeune et sa réalité, différents événements etc...

Parfois je suis frustrée, fatiguée, énervée, car sa famille ne se rend pas compte de ses difficultés, ses progrès, ses besoins...

Il nous arrive souvent dans notre intervention de palier certains manquements des parents.

⁴ Nom d'emprunt

Annexe 17 : la synthèse Powerpoint de la première séance d'analyse en groupe

**Les émotions et les affects dans
l'accompagnement des jeunes**

Synthèse de la méthode d'analyse en groupe du
6 février 2023, dans le cadre du MasterFOPES

Professionnels de la MJ l'Atelier de Saint-Nicolas et
du CIAJ AMO de Seraing

Marie Martin



accompagner
former Joie bienveillance
ATTENTION comment
échange jeunes délivrer
lumière vécus bonté
travail émotions assez
délivrer CADRE gérer heureux
peuvent intérêt NOURRIR
ESSENTIEL
former réfléchir galère
adaptation

Travailleur social ... un être humain

- Travailleur social = d'abord un être humain au vécu singulier, traversé d'émotions et d'affects, mais aussi de limites
 - Equilibre entre ce que vous êtes, vos valeurs personnelles et professionnelles, mais aussi le cadre d'intervention, l'institution et jeunes/familles/groupes qu'ils accompagnent
- => Equilibre fait de tensions et recherche constante pour garantir intérêt, épanouissement des jeunes et atteinte des missions dans différents contextes d'interventions (individuel, groupe, famille, partenariat)

Contexte de travail

Contexte de travail où le relationnel est central - “on ne peut pas mettre les émotions de côté” surtout dans la phase d'accroche => ceci fait que vous donnez beaucoup de votre personne

=> Pour créer la relation de confiance, témoigner de l'intérêt aux jeunes et à ce qu'ils vivent

Mais indépendamment contexte de travail, l'investissement émotionnel et affectif dépend aussi de ce que le travailleur veut donner de soi

Parfois vous êtes touchés affectivement et amenés à donner plus de votre personne et "à sortir du cadre", pour différentes raisons :

- Votre propre personnalité,
- Les jeunes, leurs situations et les contextes
- La relation et souvent sa longue durée
- L'urgence et la détresse réelle et/ou perçue
- Les demandes et paroles de jeunes "j'ai besoin de toi", "ne m'abandonne pas"
- Par l'envie d'aider, de faire plaisir, d'être présent pour le jeune
- Par identification, résonances ou contre-transferts
- Le sentiment que personne d'autre ne peut le faire "si on ne le fait pas personne le fait", "il n'y a que nous qui croyons en cette gamine"

Touchés particulièrement par des jeunes...

- Aux lourds vécus (violences physiques, sexuelles, institutionnelles, discriminations, parcours migratoire,...) -
- Particulièrement isolés (familialement surtout)
- Avec Situation scolaire compliquée (difficultés, décrochage)
- Avec situation familiale défailante (rupture, absence, violence, inceste, alcoolisme, manque d'amour, de soutien, de reconnaissance)
- Qui ont peur d'être abandonnés,
- Aux personnalités attachantes : “souriant, sympathique” “savoureux mélange de ressources et de fragilité”, “impressionnée par sa force et son courage”
- Qui vous accordent leur confiance
- Que vous connaissez depuis longtemps

Pour certains : avec lesquels vous êtes en accord au niveau des valeurs - “Imaginons quelqu'un qui tape sur sa copine, on a bien plus de mal à l'accompagnement” - sauf si remise en question

Dans ces situations où vous êtes particulièrement pris affectivement différents : effets/réactions

- Mobilise davantage, donne de l'élan, "on va plus loin"
- Consacrer beaucoup de temps pour un jeune, endosser plusieurs rôles (manager, éduc, parent...)
- "Sortir du cadre" :
 - > plusieurs se rendent fortement disponibles "disponible à tout moment" "tout le week-end" ou difficultés à éteindre son téléphone - si urgence en sachant et disant "je sais pertinemment que professionnellement je ne suis pas sensée l'être"
 - > soutien inconditionnel
 - > démarches particulières et particulièrement vite "On a tout laissé"
 - > filer une clope à un jeune

D'autres lorsqu'ils sont fortement affectés/émus par la colère, révolte ou incompréhension
=> crainte de "ne plus être professionnel", ou "neutre", de "ne plus être objectif" "ne plus être soutenant" => discussion équipe, se retirer, passer le relais

Cet investissement émotionnel et affectif peut comporter des complications/risques et soulèvent des enjeux/questions

- Complications/Risques pour le travailleur, l'institution
- Complications dans la relation “ trop pris on avance plus bien ensemble”, “difficulté à être soutenant lorsqu'on est pris affectivement”
- Conserver l'intérêt du jeune
- Enjeu de justice, de cohérence et d'équité
- À quel moment l'exception est contre-productive pour le jeune ?
- Le cadre : qui le définit, où est la limite, comment rattraper le cadre et “remettre une distance et une barrière?” - importance du travail d'équipe
- Famille de substitution – rôle maternant (donner à manger) - est-ce notre rôle ?
- Comment/faut-il dissocier humain et professionnel ?
- La fin de l'intervention souvent compliquée émotionnellement et affectivement
- Sentiment ou crainte d'abandonner le jeune – frustration - difficulté d'orienter

Juste proximité, juste distance ...

- Notion floue - certains ne savent pas bien comment l'atteindre
- Certains ne comprennent pas la notion de neutralité et la plupart estime impossible d'être neutre => ils s'en remettent alors au cadre et au travail d'équipe

Tous s'accordent sur l'idée que dans cette recherche d'équilibre et face à ces difficultés et ces questionnements **le travail d'équipe et le cadre** sont des supports importants pour (re)trouver le juste milieu

Travail d'équipe

- Déposer et partager ses émotions, affects, vécus, difficultés et limites et être soutenu et protégé
- Partager les responsabilités et se déresponsabiliser individuellement
- Cohésion et cohérence à travers décisions collectives “jouer le jeu ensemble”
- Accord sur les valeurs
- S'avertir mutuellement au moment où ils dépassent le cadre, et “mettre des limites à la position de sauveur”

Mais certains ont pu ne pas sentir du soutien et crainte d'être jugé

Le cadre

- Notion de cadre **pas définie de la même manière par tous même si tous s’y réfère** et considèrent qu’il est garant de leurs interventions

Pour certains c’est :

- Cadre d’intervention fixé par le décret
- Cadre organisationnel et les valeurs de l’institution
- Valeurs et posture professionnelles
- Fait référence aux limites personnelles

Pour quelques-uns il est malléable et “pas le choix j’agrandis le cadre”

Pour plusieurs: il est associé au professionnalisme et peut rentrer en opposition avec le fait d’exprimer ses émotions perçues comme débordantes ou négatives

- Et paradoxalement s’il est clair dès le début => permet d’exprimer les émotions et affects surtout les négatifs - doit alors être suffisamment sécurisant pour permettre expression libre des deux côtés

Partager ses émotions oui ... mais

Le groupe est d'accord pour dire que dans ce métier il est essentiel de “mettre du cœur à l'ouvrage” et que le partage des émotions et des affects n'est pas forcément en désaccord avec le cadre => partie intégrante du travail de relation (importance de l'accroche) et différents effets bénéfiques comme :

- Témoigner de l'humanité - béaba du vivre ensemble
- Emotions guident l'intervention
- Sortir position d'expert => confiance et relation horizontale
- Exprimer son inquiétude => témoigner de l'intérêt et peut provoquer un déclic
- Prétexter/partager la peur => dépasser ses peurs et créer complicité
- Croire en eux => leur permet de croire en eux-mêmes - personne extérieure permet plus d'objectivité

Partager ses émotions oui ... mais

- Exprimer un ressenti négatif (“pas senti respecté”) => qu’ils soient plus attentionnés, respectueux et empathiques
- Feedbacks positifs => valorisation
- Apprentissage commun des émotions, de soi, du groupe – relation horizontale

Mais attention à la forme, à conserver l’intérêt du jeune surtout lorsqu’amené à faire tiers (famille, institution) et qu’il s’agit d’émotions plus négatives (colère, tristesse) notamment face à une situation dramatique dans laquelle ils doivent d’abord se montrer soutenant

Et pour certains, certaines émotions plus difficiles à renvoyer : fait “d’être soulé”, la frustration, le dégoût - les feed-back “négatifs” en général - peur que le lien s’abîme, peur de blesser, peur d’être dans une posture fragile

L'expression ou la non-expression des sentiments et des affects

Cependant, la plupart d'entre vous ressentent des craintes/ont des difficultés quant à l'expression des émotions et affects, aussi, car certains disent avoir peu appris ça :

- Crainte d'être perçu comme fragile auprès des jeunes
- Crainte de “déborder”(pleurs) - culpabilité - être perçu comme un "mauvais professionnel"
- Crainte de ne pas se montrer solide quant au fait d'être un repère pour eux
- Crainte de contaminer les jeunes (surtout si émotions négatives)
- Crainte de ne plus être soutenant (surtout si émotions négatives) envers jeunes/familles
- Crainte d'abimer/rompre le lien avec les jeunes/familles
- Crainte de sortir du cadre ?
- Crainte de ne plus être apprécié par jeunes ? - “les gentils animateurs “

Ou des difficultés quant au fait ne de pas exprimer

- Surplus d'émotions
- Garder en soi “je me rends compte que je garde en moi des choses qui doivent sortir”
- Ne pas pouvoir/savoir ou avoir d'espace pour dire “je ne mets que très peu de mots sur ce que je ressens, je pleurs, j'ai le sentiment de me vider.”

Pour plusieurs une prise de recul nécessaire, il faut maîtriser ses émotions dans certains contextes

Pour quelques-uns : contradiction entre ce qu'ils s'autorisent eux-mêmes et ce qu'ils encouragent chez les jeunes - culpabilité s'ils jugent “qu'ils se sont emballés”

Pour d'autres : important de se connaître soi, ses forces, faiblesses et limites, de pouvoir les identifier et verbaliser en équipe

Ce que vous partagez/ne partagez pas...

- Don et contre-don : Importance les laisser donner en retour, prendre cette place => permet la reconnaissance.
- Mais certains ressentent un mal aise face au fait de recevoir des cadeaux

Et vous êtes amenés à rentrer dans leur vie privée :

- Enterrements, hôpital : oui... mais pas mariage et anniversaire - “on n'a pas besoin de nous” , “On ne peut pas être associé à quelque chose de positif” “On est là pour soutenir dans la difficulté”

Ce que vous partagez/ne partagez pas...

Ce que vous acceptez de partager de vous :

- -> Ce qui touche aux enfants, à la parentalité, => déculpabiliser, relativiser, donner des outils
- -> Relations affectives, de couple, sexuelles => autre regard, rassurer, prise de recul
- -> Éléments de votre vie personnelle => casser le rapport aidant/expert-aidé, avec objectif d'avoir un impact
- “Il a des choses que tu ne peux citer qu'à travers toi et ton vécu”
 - “ Tout dépend de la qualité de la relation, si elle est bonne on peut dire plus.” Certains ne disent pas tout pour se protéger

Quelques conclusions ?

“En fait parler de nos interventions, c’est parler d’émotions”

“Il a des choses que tu ne peux citer qu’à travers toi et ton vécu”

“Se regarder les uns les autres avec ce prisme-là permet de s’accompagner, ça serait pas mal que ça fasse partie du boulot”

“Tout pourrait être transmis, c’est la manière qui compte, et la raison qui nous pousse à le faire et si cela a été clairement dit au début lorsqu’on explique le cadre”

Quelques conclusions ?

La question des émotions et des affects dans l'accompagnement des jeunes pourrait/devrait être davantage abordé dans le travail – peu abordé et souvent mis de côté - intérêt pour plus d'espace et partager avec autre service (en plus partenaire) - diversité des points de vue et valeurs, philosophie commune.

L'investissement affectif et émotionnel et l'expression des émotions, bien qu'essentiel au travail, peut mettre le professionnel en tension à différents niveaux (individuel, relationnel, organisationnel, institutionnel).

Ils permettent la création de la relation de confiance – phase cruciale – et peuvent avoir des effets bénéfiques sur la relation, le jeune, le groupe, la famille, le travailleur et son équipe et l'atteinte de certains objectifs.

Néanmoins, (être fortement) impliqués affectivement peut comporter des risques pour le travailleur, l'institution, soulèvent des enjeux (équité, cohérence, intérêt du jeune, fin de l'intervention, famille de substitution,...) et supposent des craintes pour les travailleurs.

Et pour parvenir à trouver l'équilibre, le travail d'équipe et le cadre vous apparaissent comme des supports importants.

UNIVERSITÉ CATHOLIQUE DE LOUVAIN

Faculté des sciences économiques, sociales, politiques et de communication

Place Montesquieu, 4 bte L2.05.01, 1348 Louvain-la-Neuve, Belgique | www.uclouvain.be/espo